



## **UNIVERSIDAD DE CUENCA**

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Hotelería

**“Estudio Comparativo de Buenas Prácticas Sostenibles y Protocolo de Bioseguridad en la industria hotelera: Caso Hotel Selina y Santa Mónica, aplicando la metodología de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible versión 2005.”**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:

Licenciada/o en Hotelería

Autores:

Erika Johanna Herrera Tenecora

CI: 1715951073

Correo: [erikjohanna1994@hotmail.com](mailto:erikjohanna1994@hotmail.com)

Andrés Manuel Hurtado Guncay

CI: 0105539266

Correo: [andres.hurtadog@outlook.com](mailto:andres.hurtadog@outlook.com)

Directora:

Mg. Marcela Alexandra Galarza Torres

CI:0102045655

**Cuenca, Ecuador**

08/2021

## **Resumen**

La sustentabilidad en el ámbito turístico – hotelero a nivel mundial cada vez está tomando mayor auge, debido a que en estos últimos años las empresas se están dedicando a velar y ayudar a la preservación de los recursos naturales, culturales promoviendo la preservación de los mismos para las futuras generaciones. Actualmente, las empresas turísticas – hoteleras buscan la integración entre los turistas, la comunidad y el medio ambiente con el fin de desarrollar medidas o prácticas que ayuden a disminuir el impacto ambiental que producen las actividades humanas irresponsables por medio de un turismo responsable con el ecosistema. El presente proyecto de titulación se realizará un estudio comparativo de buenas prácticas de turismo sostenible que lleva a cabo los hoteles Santa Mónica y Selina de la ciudad de Cuenca para así conocer la situación actual que llevan estos dos hoteles frente a la sostenibilidad y el impacto que tiene su actividad turística en la comunidad y en medio ambiente. Seguido de esto, se realizará un análisis de los protocolos de bioseguridad que han sido implementados por los hoteles a razón de COVID 19. Finalmente, se establecerá una propuesta basada en la guía de buenas prácticas sostenibles versión 2005 de la Rainforest Alliance cuyo objetivo será que los hoteles lleven una gestión sostenible obteniendo beneficios propios y para comunidad sin perjudicar el medio donde se desarrollan.

**Palabras claves:** Rainforest Alliance, Sustentabilidad, Manual de Buenas Prácticas, Hotel Santa Mónica, Hotel Selina, Ámbito Ambiental, Sociocultural, Empresarial, Propuesta

## Abstract

Sustainability in the tourism-hotel sector worldwide is becoming increasingly trendy, because in recent years companies are dedicated to ensuring and helping the preservation of natural and cultural resources by promoting their preservation for future generations. Currently, tourism companies – hotels seek integration between tourists, the community and the environment in order to develop measures or practices that help reduce the environmental impact produced by irresponsible human activities through responsible tourism with the ecosystem. This graduation project will be carried out a comparative study of good practices of sustainable tourism carried out by the Santa Monica and Selina hotels in the city of Cuenca in order to know the current situation that these two hotels have in front of sustainability and the impact that their tourist activity has on the community and on the environment. Following this, an analysis of the biosecurity protocols that have been implemented by hotels due to COVID-19 will be carried out. Finally, a proposal will be established based on the Guide of good sustainable practices version 2005 of the Rainforest Alliance whose objective will be that the hotels carry out a sustainable management obtaining their own benefits and for community without harming the environment where they are developed.

**Keywords:** Rainforest Alliance, Sustainability, Manual of Good Practices, Hotel Santa Monica, Hotel Selina, Environmental, Sociocultural, Business, Proposal

**Trabajo de Titulación:** “Estudio Comparativo de Buenas Prácticas Sostenibles y Protocolo de Bioseguridad en la industria hotelera: Caso Hotel Selina y Santa Mónica, aplicando la metodología de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible versión 2005.”

**Autores:** Andres Manuel Hurtado Guncay y Erika Johanna Herrera Tenecora

**Director:** Mg. Alexandra Galarza

### Certificado de Precisión FCH-TR-HTL-149

Yo, Guido E Abad, certifico que soy traductor de español a inglés, designado por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, que he traducido el presente documento, y que, al mejor de mi conocimiento, habilidad y creencia, esta traducción es una traducción verdadera, precisa y completa del documento original en español que se me proporcionó.

\_\_\_\_\_  
guido.abad@ucuenca.edu.ec

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 15 de junio de 2021

Elaborado por: GEAV \_\_\_\_\_

cc. Archivo Recibido por: nombre / apellido / firma / fecha / hora



## Índice

Resumen .....	2
Abstract.....	4
Índice .....	5
Índice de figuras.....	9
Índice de tablas.....	12
Cláusula de propiedad intelectual .....	13
Cláusula de licencia .....	14
Cláusula de propiedad intelectual .....	15
Cláusula de licencia .....	16
Dedicatoria.....	17
AGRADECIMIENTO .....	18
INTRODUCCIÓN .....	19
Capítulo I .....	21
CARACTERÍSTICAS OPERACIONALES DE LOS HOTELES SANTA MÓNICA Y SELINA	21
1.1. Antecedentes Históricos de los Hoteles Santa Mónica y Selina .....	21
<b>1.2. Diagnóstico de la situación actual en referencia a las Buenas Prácticas de Turismo Sostenible y Protocolo de Bioseguridad en los Hoteles Santa Mónica y Selina.....</b>	<b>44</b>
1.3. Experiencia en certificaciones de los hoteles Santa Mónica y Selina .....	67
1.4. Demanda .....	69
CAPÍTULO II .....	71
APLICACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE VERSIÓN 2005 Y PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD EN LOS HOTELES SANTA MÓNICA Y SELINA....	71
2.1. Organizaciones no Gubernamentales.....	71
2.2. Protocolos de Bioseguridad del Hotel Santa Mónica y Selina .....	76
2.3. Hotel Santa Mónica.....	77
2.3.1.1.1 Política de Sostenibilidad .....	78
2.3.1.1.2 Políticas Empresariales .....	79
2.3.1.1.3 Planificación .....	79
2.3.9.2 Recurso Agua .....	104
2.4. Hotel Selina .....	119
2.4.1.1.1 Política de Sostenibilidad .....	119
2.4.1.1.2 Políticas Empresariales .....	120

2.4.1.1.3 Planificación .....	120
2.4.1.2 Gestión de Calidad .....	120
2.4.1.2.1 Procesos y Procedimientos .....	121
2.4.1.2.2 Administración y Dirección .....	121
2.4.1.2.3 Suministros y Proveedores .....	121
2.4.1.2.3 Monitoreo y Acciones Correctivas .....	122
2.4.1.3.1 Manuales de Puestos y Procedimientos .....	124
2.4.1.3.2 Capacitación del Personal .....	124
2.4.1.3.3 Evaluación del Desempeño .....	124
2.4.1.4.1 Sistema Financiero Contable .....	126
2.4.1.4.2 Presupuesto .....	126
2.4.1.6.1 Comunicación.....	130
2.4.1.6.2 Mercadeo .....	130
2.4.3.7.1 Aguas Servidas .....	156
2.4.3.7.2 Transporte.....	157
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>166</b>
<b>ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN TURÍSTICA SOSTENIBLE Y PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO SANTA MÓNICA Y SELINA.....</b>	<b>166</b>
3.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN TURÍSTICA SOSTENIBLE.....	167
3.2 ANÁLISIS DEL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE LOS ALOJAMIENTO SANTA MÓNICA Y SELINA.....	178
3.3. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE VERSIÓN 2005 AL HOTEL SANTA MÓNICA .....	182
3.3.1.1.1 Propuesta de Política Sostenible para el hotel Santa Mónica .....	184
3.3.1.1.1.1 Propuesta de misión, visión y valores empresariales sostenibles para el hotel Santa Mónica .....	184
3.3.1.1.2 Propuesta de Política Social para el hotel Santa Mónica.....	185
3.3.1.1.3 Propuesta de Política de Seguridad .....	186
3.3.1.1.4 Propuesta de Política de Recursos Humanos .....	186
3.3.1.1.5 Propuesta de Política de Servicio.....	186
3.3.1.2.1 Propuesta de Flujogramas para procesos y procedimientos de los departamentos del hotel .....	187
3.3.1.2.2 Propuesta de políticas y Flujograma de procesos para proveedores .....	187
3.3.1.2.3 Propuesta de Flujograma de procesos para alimentos y bebidas .....	189
3.3.1.2.4 Propuesta de Flujograma de procesos para Ama de llaves .....	191

3.3.1.2.5 Propuesta de Flujograma de procesos para Recepción.....	193
3.3.1.3.1 Capacitación del personal.....	195
3.3.1.3.2 Propuesta para la Evaluación de desempeño.....	196
CONCLUSIONES .....	212
RECOMENDACIONES .....	216
Referencias.....	218
ANEXOS.....	223
<b>ANEXO Nº 1 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL HOTEL SANTA MONICA .....</b>	<b>223</b>
<b>ANEXO Nº 2 MANUAL DE PUESTOS Y PROCEDIMIENTOS.....</b>	<b>227</b>
<b>ANEXO Nº 3 MANUAL DE PUESTOS Y PROCEDIMIENTOS.....</b>	<b>229</b>
<b>ANEXO Nº 4 PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES.....</b>	<b>232</b>
<b>ANEXO Nº 5 PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD DEL HOTEL SANTA MÓNICA.....</b>	<b>234</b>
<b>ANEXO Nº 6 PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD DEL HOTEL SELINA .....</b>	<b>242</b>
<b>ANEXO Nº 7 POLÍTICAS EMPRESARIALES.....</b>	<b>244</b>
<b>ANEXO Nº 8 PLANIFICACIÓN, VISIÓN Y MISIÓN. ....</b>	<b>246</b>
<b>ANEXO Nº 9 ORGANIGRAMA EMPRESARIAL.....</b>	<b>247</b>
<b>ANEXO Nº 10 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>249</b>
<b>ANEXO Nº 11 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO .....</b>	<b>251</b>
<b>ANEXO Nº 12 CONTRATO DE TRABAJO .....</b>	<b>253</b>
<b>ANEXO Nº 13 MANUAL DE PUESTOS Y PROCEDIMIENTOS.....</b>	<b>256</b>
<b>SUPUESTO.....</b>	<b>259</b>
<b>ANEXO Nº 15 REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD.....</b>	<b>261</b>
<b>ANEXO Nº 16 PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES. ....</b>	<b>264</b>
<b>ANEXO Nº 17 POLÍTICAS EMPRESARIALES .....</b>	<b>266</b>
<b>POLÍTICA AMBIENTAL .....</b>	<b>266</b>
<b>ANEXO Nº 18 POLÍTICAS EMPRESARIALES .....</b>	<b>268</b>
<b>POLÍTICA DE SERVICIO .....</b>	<b>268</b>
<b>ANEXO Nº 19 POLÍTICAS EMPRESARIALES .....</b>	<b>270</b>
<b>POLÍTICA DE SEGURIDAD .....</b>	<b>270</b>
<b>ANEXO Nº 20 PLANIFICACIÓN.....</b>	<b>273</b>
<b>VISIÓN.....</b>	<b>273</b>
<b>ANEXO Nº 21 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN .....</b>	<b>275</b>
<b>ANEXO Nº 22 GUÍA DE CÓMO LIDIAR CON LAS QUEJAS.....</b>	<b>278</b>
<b>ANEXO Nº 23 MANUAL DE PUESTOS Y PROCEDIMIENTOS.....</b>	<b>280</b>
<b>ANEXO Nº 24 ORGANIGRAMA FUNCIONAL .....</b>	<b>285</b>

<b>ANEXO N° 25 POLÍTICAS PARA PROVEEDORES .....</b>	<b>287</b>
<b>ANEXO N° 26 MONITOREO Y ACCIONES CORRECTIVAS .....</b>	<b>289</b>
<b>ANEXO N° 27 CONTRATO DE TRABAJO .....</b>	<b>291</b>
<b>ANEXO N° 28 MANUAL DE FUNCIONES.....</b>	<b>293</b>
<b>ANEXO N° 29 PRESUPUESTO .....</b>	<b>296</b>
<b>ANEXO N° 30 SOP MANTENIMIENTO DE LA PLANTA AGUAS RESIDUALES .....</b>	<b>298</b>
<b>Diseño de Proyecto de Titulación.....</b>	<b>299</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>315</b>

## Índice de figuras

Figura 1 Fachada del hotel Santa Mónica.....	22
Figura 2 Antigua recepción del hotel Santa Mónica .....	22
Figura 3 Ubicación del Hotel Santa Mónica .....	23
Figura 4 Bontti Café .....	25
Figura 5 Menú de Bontti Café .....	25
Figura 6 Promoción de Bontti Café .....	26
Figura 7 Antigua recepción .....	27
Figura 8 Recepción actual .....	27
Figura 9 Habitación individual .....	28
Figura 10 Habitación doble .....	29
Figura 11 Habitación matrimonial .....	29
Figura 12 Habitación superior doble .....	29
Figura 13 Habitación superior matrimonial .....	30
Figura 14 Habitación superior doble .....	30
Figura 15 Organigrama del hotel Santa Mónica.....	33
Figura 16 Escalinata del hotel Crespo .....	34
Figura 17 Hotel Crespo en 1998.....	34
Figura 18 Entrada principal hotel Crespo .....	35
Figura 19 Exterior hotel Selina .....	35
Figura 20 Ubicación hotel Selina .....	36
Figura 21 Restaurante hotel Selina .....	37
Figura 22 Biblioteca .....	38
Figura 23 Bar-Discooteca .....	38
Figura 24 Cocina común para huéspedes .....	39
Figura 25 Área de yoga.....	39
Figura 26 Recepción hotel Selina.....	40
Figura 27 Habitación privada .....	41
Figura 28 Habitación suite Deluxe.....	41
Figura 29 Suite Unique.....	42
Figura 30 No suite .....	42
Figura 31 Habitación compartida .....	42
Figura 32 Organigrama hotel Selina .....	44
Figura 33 Señalética medidas de seguridad.....	48
Figura 34 Extintor del hotel Santa Mónica .....	49
Figura 35 Personal hotel Santa Mónica.....	50
Figura 36 Promoción de fiestas .....	50
Figura 37 Señalización tercer piso .....	52
Figura 38 Señalización para casos de emergencias.....	52
Figura 39 Pasillo con sensor de movimiento .....	53
Figura 40 No fumar en las habitaciones.....	53
Figura 41 No fumar en las habitaciones.....	53
Figura 42 Tachos de basura de la cocina .....	54
Figura 43 Fundas reciclables de colores.....	54
Figura 44 Planta decorativa.....	54
Figura 45 Señalización en el pasillo .....	59

Figura 46 Señalización pasillo .....	59
Figura 47 Promoción del hotel Selina "Noche de Salsa" .....	59
Figura 48 Lobby decorado con productos locales .....	60
Figura 49 Cuida el agua.....	62
Figura 50 Huerto regado con lluvia .....	62
Figura 51 Sensores de movimiento.....	63
Figura 52 Señalización.....	63
Figura 53 Toallas reciclables de cocina.....	63
Figura 54 Información sobre áreas naturales protegidas .....	64
Figura 55 Medidas de protección del Hotel Santa Mónica .....	65
Figura 56 Medidas de protección del personal del hotel Santa Mónica – Recepción.....	65
Figura 57 Medidas de protección del hotel Selina – Recepción.....	66
Figura 58 Medidas de protección del hotel Selina – Recepción.....	67
Figura 59 TourCert.....	73
Figura 60 Bandera azul .....	74
Figura 61 Punto verde.....	75
Figura 62 Rainforest Alliance .....	76
Figura 63 Herramienta Bemus Hotel Santa Mónica .....	85
Figura 64 Presupuesto del hotel Santa Mónica .....	86
Figura 65 Extintor de incendios .....	87
Figura 66 Señalización.....	87
Figura 67 Medidas sanitarias por COVID-19.....	88
Figura 68 Medidas de prevención .....	88
Figura 69 Medidas sanitarias en la recepción .....	88
Figura 70 Facebook Hotel Santa Mónica .....	89
Figura 71 Página web Hotel Santa Mónica.....	90
Figura 72 Promociones de OTAS hotel Santa Mónica.....	90
Figura 73 Promoción del Hotel Santa Mónica .....	96
Figura 74 Promoción del Museo del Sombrero.....	97
Figura 75 Agenda de actividades .....	98
Figura 76 Lugar turístico de Cuenca.....	98
Figura 77 No fumar .....	103
Figura 78 Cuidado de energía .....	103
Figura 79 Sesta de reciclaje .....	104
Figura 80 Cartel informativo de ahorro de agua.....	105
Figura 81 Planta ornamental .....	108
Figura 82 Laguna del Cajas .....	109
Figura 83 Letrero no fumar .....	110
Figura 84 Collage de productos químicos.....	110
Figura 85 Vasos biodegradables .....	112
Figura 86 Tacho de basura de la cocina .....	113
Figura 87 Plataforma Bamboohr.....	123
Figura 88 Perfil de la plataforma.....	124
Figura 89 Perfil de desempeño de la plataforma Bamboohr.....	125
Figura 90 Software Netsuite – Oracle.....	126
Figura 91 Presupuesto .....	127

Figura 92 Señalización en el pasillo .....	128
Figura 93 Extintor en pasillo .....	128
Figura 94 Medidas sanitarias en la cocina .....	129
Figura 95 Página del hotel Selina Ecuador .....	129
Figura 96 Página web Hotel Selina .....	130
Figura 97 Facebook hotel Selina .....	131
Figura 98 Promoción feriado noviembre .....	131
Figura 99 Promoción del hotel Selina .....	132
Figura 100 Personal del hotel Selina .....	137
Figura 101 Personal del hotel Selina – recepción .....	137
Figura 102 Información de lugares de la ciudad .....	138
Figura 103 Promoción del feriado de Cuenca .....	138
Figura 104 ¿En búsqueda de emociones? .....	139
Figura 105 Información de Cuenca – Ecuador.....	140
Figura 106 Información de lugares de la ciudad. Recepción del hotel.....	140
Figura 107 Paredes decoradas con artesanías de Cuenca .....	141
Figura 108 Promoción de El Cajas.....	141
Figura 109 Visita Ingapirca .....	142
Figura 110 Fiesta de Año Nuevo .....	142
Figura 111 Promoción del paquete turístico del Parque Nacional Cajas .....	143
Figura 112 Cuida el agua.....	147
Figura 113 Sesto de reciclaje .....	147
Figura 114 Cisterna de agua .....	148
Figura 115 Huerto regado con lluvia .....	148
Figura 116 Consumo de agua hotel Selina.....	149
Figura 117 Consumo de agua en m3.....	150
Figura 118 Sensores de movimiento .....	151
Figura 119 Calderas del hotel Selina .....	151
Figura 120 Huerto del hotel .....	153
Figura 121 Plantas del hotel.....	153
Figura 122 Explora El Cajas y otros lugares.....	154
Figura 123 Laguna de El Cajas .....	155
Figura 124 Señalización.....	156
Figura 125 Señalización.....	156
Figura 126 Bicicletas de los empleados .....	157
Figura 127 Bicicletas de alquiler .....	158
Figura 128 Utiliza toallas diferentes, recicla .....	160
Figura 129 Reglas para el uso de la cocina.....	160
Figura 130 Flujograma para Proveedores.....	189
Figura 131 Propuesta de flujograma para alimentos y bebidas .....	190
Figura 132 Propuesta de flujograma de procesos para Ama de llaves.....	191
Figura 133 Flujograma dirigido a camareras para llevar a cabo la limpieza de las habitaciones .....	192
Figura 134 Propuesta de flujograma de procesos para Recepción .....	193
Figura 135 Flujograma para la salida de los huéspedes .....	194
Figura 136 Huella ecológica .....	204

## Índice de tablas

Tabla 1 Servicios generales del hotel Santa Mónica.....	24
Tabla 2 Tipología de las habitaciones del hotel Santa Mónica.....	28
Tabla 3 Tarifas del hotel Santa Mónica .....	32
Tabla 4 Servicios del hotel Selina .....	36
Tabla 5 Tipología de habitaciones del hotel Selina .....	41
Tabla 6 Tarifas del hotel Selina .....	43
Tabla 7 Proveedores del hotel Santa Mónica.....	81
Tabla 8 Cuadro calificativo del hotel Santa Mónica Ámbito Empresarial .....	92
Tabla 9 Listado del personal .....	97
Tabla 10 Consumo de agua del hotel Santa Mónica.....	105
Tabla 11 Consumo de agua en metros cúbicos .....	106
Tabla 12 Consumo de energía KW y valores .....	107
Tabla 13 Desechos orgánicos, sanitarios e inorgánicos.....	112
Tabla 14 Proveedores Hotel Selina.....	122
Tabla 15 Ámbito empresarial del hotel Selina .....	133
Tabla 16 Listado del personal del hotel Selina.....	139
Tabla 17 Ámbito sociocultural del hotel Selina.....	144
Tabla 18 Consumo de energía kw y valores.....	152
Tabla 19 Desechos orgánicos sanitarios e inorgánicos del hotel Selina .....	159
Tabla 20 Ámbito ambiental hotel .....	162
Tabla 21 Cuadro comparativo del ámbito empresarial.....	167
Tabla 22 Cuadro comparativo del Ámbito sociocultural.....	171
Tabla 23 Cuadro comparativo de los hoteles Santa Mónica y Selina .....	174
Tabla 24 Cuadro comparativo Protocolo de bioseguridad.....	179
Tabla 25 Formato para requerimientos .....	188
Tabla 26 Capacitaciones hotel Santa Mónica .....	195
Tabla 27 Formato para evaluaciones del personal para el hotel Santa Mónica .....	196
Tabla 28 Encuesta de satisfacción al personal Santa Mónica.....	197
Tabla 29 Ejemplo de Tabla de control de agua.....	205
Tabla 30 Información de productos para el hotel Santa Mónica .....	206
Tabla 31 Información de productos ahorradores de energía para el hotel Santa Mónica....	207
Tabla 32 Plantas medicinales o comestibles para el hotel Santa Mónica .....	208
Tabla 33 <i>Ejemplo de formato de control de la producción de desechos</i> .....	210
Tabla 34 Implementos .....	211



## Cláusula de propiedad intelectual

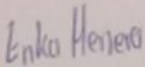
### Cláusula de licencia y autorización para publicación en el repositorio institucional

---

Erika Johanna Herrera Tenecora en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Estudio Comparativo de Buenas Prácticas Sostenibles y Protocolo de Bioseguridad en la industria hotelera: Caso Hotel Selina y Santa Mónica, aplicando la metodología de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible versión 2005", de conformidad con el Art.114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 1 de junio de 2021

  
Erika Johanna Herrera Tenecora  
C.I:1715951073

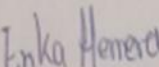
## Cláusula de licencia

### Cláusula de Propiedad Intelectual

---

Erika Johanna Herrera Tenecora, autora del trabajo de titulación "Estudio Comparativo de Buenas Prácticas Sostenibles y Protocolo de Bioseguridad en la industria hotelera: Caso Hotel Selina y Santa Mónica, aplicando la metodología de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible versión 2005", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 1 de junio de 2021

  
Erika Johanna Herrera Tenecora  
C.I:1715951073

## Cláusula de propiedad intelectual

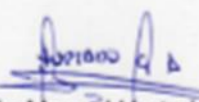
### Cláusula de licencia y autorización para publicación en el repositorio institucional

---

Andrés Manuel Hurtado Guncay en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Estudio Comparativo de Buenas Prácticas Sostenibles y Protocolo de Bioseguridad en la industria hotelera: Caso Hotel Selina y Santa Mónica, aplicando la metodología de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible versión 2005", de conformidad con el Art.114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 1 de junio de 2021

  
Andrés Manuel Hurtado Guncay  
010553926-6

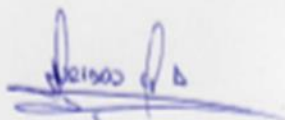
## Cláusula de licencia

### Cláusula de Propiedad Intelectual

---

Andrés Manuel Hurtado Guncay, autor del trabajo de titulación "Estudio Comparativo de Buenas Prácticas Sostenibles y Protocolo de Bioseguridad en la industria hotelera: Caso Hotel Selina y Santa Mónica, aplicando la metodología de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible versión 2005", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 1 de junio de 2021



Andrés Manuel Hurtado Guncay

010553926-6

## **Dedicatoria**

A Dios, a la Virgencita y a mi angelito quienes me guían en cada día a día de mi vida siendo una luz en mi caminar.

A mi mami Rocío, por brindarme siempre su amor, su apoyo incondicional, por creer en mí y guiándome en cada paso que doy nunca dejándome sin su mano amiga, si siendo mi pilar fundamental y mi inspiración para seguir adelante, es a quien le dedico todos mis logros. A mi hermanita Angie, por acompañarme siempre en cada alegría y tristeza es quien amo mucho y es muy importante en mi vida siendo mi otra motivación. A mi papá Carlos quien vio por mí en mi niñez. A mi tío William por haberme apoyado cuando lo necesite. Finalmente, a mis segundos papás mis abuelitos Rosario y en especial a mi abuelito Segundo a quienes considero mi otro pilar, gracias por apoyarme, cuidarme en todo momento y brindarme su amor me han ayudado a ser la persona que hoy soy.

Erika Johanna Herrera Tenecora

Mensaje cifrado: BM EFNPOJP RVF NF QSPUFHF

Con cariño, Andrés

## AGRADECIMIENTO

Primero a Dios por la vida, por la salud, por haberme permitido llegar a este momento, sin el nada hubiese sido posible.

Mi eterno agradecimiento a mi ejemplo a seguir mi mamá quien estuvo siempre a mi lado en cada paso de mi vida, dándome sus palabras de aliento, levantándome cada vez me caía y motivándome para llegar a culminar mi meta universitaria. A mi hermana por llegar a mi vida en el momento preciso alegrándome con cada logros y travesuras de ella; quien se convirtió en lo más importante que tengo. A mi familia mi papá, mis tíos, tías por su apoyo. A mis abuelitos por estar a mi lado siempre desde que era pequeña guiándome con sus consejos.

A mi tutora Alexandra Galarza por brindarme sus conocimientos impartidos a lo largo de la carrera y por su paciencia durante el desarrollo de este trabajo de titulación. A mi compañero Andrés, por el apoyo recibido durante este proceso y a las Ingenieras Mónica Delgado y Andrea Mogrovejo por su apoyo a la realización de este proyecto de investigación en sus establecimientos hoteleros.

Erika Johanna Herrera Tenecora

A mi madre Carmen Guncay, quien fue mi apoyo y el pilar fundamental en la consecución de este logro. A mi padre Manuel Hurtado, que cuando hubo un momento en mi vida, en el cual no sabía que hacer me supo ayudar con sus consejos y me brindo su ayuda cuando tuve un gran problema y siempre le agradeceré por eso. A mis hermanas Nataly, Nicole, Joselynne y hermano Christian que siempre estuvieron presentes en las distintas etapas de mi vida. A mi esposa Rocío que sin ella no hubiera sido posible culminar esto que empecé, fue mi apoyo, mi sostén, mi consejera, básicamente mi vida entera LE AMO.

A la Mg. Alexandra Galarza nuestra tutora quien supo brindarnos sus conocimientos y ayuda en la elaboración de la tesis. A los hoteles Santa Mónica y Selina, que nos abrieron sus puertas en una etapa dura que está atravesando la hotelería y de manera muy amable se unieron a formar parte de este proyecto. Finalmente, a mi compañera de tesis Erika, quien se sumó a esta causa y juntos unimos nuestros esfuerzos hasta que nos aprueben un diseño y en medio de la situación que atravesó nuestro país supimos sacar adelante y culminar este logro que es de los dos. Me demostró que el que persevera alcanza.

Andrés Manuel Hurtado Guncay

## INTRODUCCIÓN

La importancia de la utilización de las Buenas Prácticas de Turismo Sostenible es cada vez mayor debido a los múltiples beneficios para el medio ambiente y para la comunidad en general en donde se desarrolla el turismo y la hotelería, por cuanto estas son utilizadas para mejorar cada área del sector de la hospitalidad generando impactos positivos en el mercado.

La ciudad de Cuenca al ser reconocida como Patrimonio Cultural de la Humanidad, debe ofrecer a los turistas nacionales e internacionales dentro de sus distintos hoteles, hospedaje con alternativas de calidad, seguridad y que sean amigables con el medio ambiente, con la finalidad de satisfacer las exigentes necesidades de los futuros visitantes que hoy en día buscan hoteles que brinden un servicio seguro, que utilicen todas las medidas de bioseguridad implementadas por la autoridades locales en razón de la pandemia COVID-19 y que a su vez estas contribuyan a la conservación y protección del medio ambiente y de sus recursos naturales.

El presente estudio que se realizará a los hoteles Selina y Santa Mónica surge de la necesidad de conocer cuáles son sus características operativas, partiendo de los antecedentes históricos de cada uno de ellos, lo cual permitirá determinar pormenorizadamente el target, demanda, servicios, políticas, etc. Además, se procederá al diagnóstico de la situación actual en referencia a las Buenas Prácticas de Turismo Sostenible versión 2005, enfocándose en los ámbitos ambiental, empresarial y sociocultural y al manejo adecuado del Protocolo de Bioseguridad implementado debido a la pandemia del COVID-19, enfocándose en las normas de protección, técnicas y uso de equipos tanto para el personal de los hoteles Selina y Santa Mónica, como para los huéspedes que los visitan, con el objetivo de evitar riesgos infecciosos que perjudiquen la salud de los visitantes y colaboradores. Dentro del desarrollo del presente estudio se va a realizar un análisis comparativo respecto a la aplicación de Buenas Prácticas Sostenibles y Protocolo de Bioseguridad en los hoteles

Selina y Santa Mónica, utilizando como metodología la Guía de Buenas Prácticas Sostenibles versión 2005.



## **Capítulo I**

### **CARACTERÍSTICAS OPERACIONALES DE LOS HOTELES SANTA MÓNICA Y SELINA**

En el presente capítulo I se conocerá las características generales y operacionales de los hoteles Santa Mónica y Selina localizados en la ciudad de Cuenca. Primeramente, se especificará las características generales tales como: ubicación, razón social, *target*, y servicios e instalaciones con las que cuentan los hoteles, después se presenta las reseñas históricas en la cual se detallará desde su inicio hasta convertirse actualmente en los hoteles Santa Mónica y Selina. Además, se indicará también al equipo de trabajo y sus responsables de cada departamento de los hoteles. Finalmente, se realizará los diagnósticos de la situación actual que realiza los hoteles Santa Mónica y Selina en referente a la aplicación de las Buenas prácticas de Turismo Sostenible de la Rainforest Alliance versión 2005. Seguido de esto, se procederá a dar a conocer el Protocolo de Bioseguridad que fue implementado debido a la pandemia del COVID-19.

#### **1.1. Antecedentes Históricos de los Hoteles Santa Mónica y Selina**

##### **1.1.1 Antecedentes Históricos del Hotel Santa Mónica**

El Hotel Santa Mónica es un establecimiento ubicado en la ciudad de Cuenca, tuvo sus inicios en el año 1982. Sus primeros propietarios fueron la familia Delgado, en el transcurso de los últimos años este ha sufrido cuatro procesos de cambios y depuración de varios nombres realizados por sus tres arrendatarios, hasta llegar a denominarse como en la actualidad se lo conoce en honor a su gerente y propietaria Ing. Mónica Delgado, por sugerencia de su padre. Es así que inicialmente solía llamarse “Hotel París Internacional” y se mantuvo con ese nombre aproximadamente 15 años, que en aquel entonces se encontraba a cargo de la señora Estela Abril; posteriormente el Hotel Conquistador de la misma ciudad de Cuenca anexó sus servicios a este establecimiento y se llamó “Hotel

Conquistador Anexo” manteniéndose con este nombre 10 años aproximadamente, con el último proceso de cambio llegó a llamarse “Hotel Sucre” manteniendo éste nombre dos años aproximadamente, en donde sus arrendatarios fueron la familia Enderica, quiénes entregaron el establecimiento a la Ing. Mónica Delgado y al Sr. Eliberto López, como consecuencia en el mes de febrero del 2010 se inauguró de forma oficial con el nombre de “Hotel Santa Mónica”, el cual fue adaptando su infraestructura y servicios innovadores, hasta llegar a ser un establecimiento categorizado 4 estrellas, manteniéndose con esa denominación 12 años hasta la presente fecha (Delgado, 2020).



Figura 1 Fachada del hotel Santa Mónica

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 2 Antigua recepción del hotel Santa Mónica

Fuente: Hotel Santa Mónica, 2020.

#### **1.1.1.1 Razón Social**

El hotel Santa Mónica está registrado con la razón social DELGADO ORDOÑEZ MÓNICA PATRICIA., su representante legal la Ing. Mónica Delgado, siendo la actividad turística legalmente registrada la hotelera.

#### **1.1.1.2 Ubicación**

El Hotel Santa Mónica se encuentra ubicado en el centro histórico de la ciudad de Cuenca en las calles Mariscal Sucre y Antonio Borrero. El establecimiento hotelero tiene una excelente ubicación puesto que a su alrededor se encuentran diferentes tiendas comerciales, bancos, restaurantes e iglesias dando una mayor accesibilidad a los huéspedes (Hotel Santa Mónica, 2020).



Figura 3 Ubicación del Hotel Santa Mónica

Fuente: Google Maps, 2020.

#### **1.1.1.3 Servicios e Instalaciones**

El establecimiento hotelero Santa Mónica cuenta con servicios e instalaciones idóneas, cuyo propósito es satisfacer a sus huéspedes en cada requerimiento, por medio de alta una calidad en el servicio; los servicios que ofrece el hotel son los siguientes:

Tabla 1 Servicios generales del hotel Santa Mónica

Servicios del Hotel Santa Mónica		
Servicios o Instalaciones	Capacidad	Características
Habitaciones Estándar	14	<ul style="list-style-type: none"> <li>Baño con tina</li> <li>Caja Fuerte de seguridad</li> <li>Despertador</li> <li>Secadora de cabello</li> <li>Tv por cable</li> <li>Wifi - Teléfono</li> </ul>
Habitaciones Superiores	16	
Total de Habitaciones	30	
Alimentos y bebidas		
Restaurante Cafetería	35	
Room Service		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrece una variedad de bebidas frías o calientes y postres.</li> </ul>
Servicios Adicionales		
Parqueadero principal	5	
Parqueadero anexo	10	
Recepción las 24 horas		
Lavandería		<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuenta con parqueadero propio</li> <li>parqueadero adicional</li> </ul>
Salón de evento	15	
Salas de reuniones	3-4 (pax)	
Auditorio	45	

Fuente: Hotel Santa Mónica, 2020.

#### 1.1.1.4 Instalaciones

Dentro de las instalaciones del hotel Santa Mónica se encuentra Bontti Café, el cual ofrece a sus clientes una variedad de bebidas calientes y frías, así también combinaciones perfectas como postres, *pie's*, sandwiches, antojos de sal, promociones mensuales y desayunos para sus huéspedes y clientes externos.

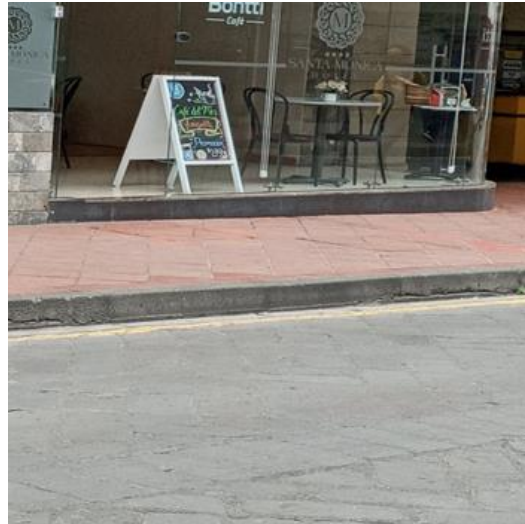


Figura 4 Bontti Café

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

Bontti Café			
Cafés + \$		Postres + \$	
Espresso	1,30	Hedra Luna	0,90
Espresso doble	1,30	Bares Artesanales	2,00
Macchiato	1,30	Galletas	
Americano	1,30	Chocolate	1,00
Capuccino	1,30	Flan	1,00
Capuccino alargado	1,60	Avocado	1,00
Flat White	2,00	Postres para compartir	1,50
Mokaccino	1,80	Postres para compartir	1,50
Mokaccino alargado	2,10	Bollos de canela	2,25
Chocolate	1,80	Brownie	2,00
Chocolate alargado	2,50	Cake	1,35
Chocolates	2,50	Churros	3,80
Latte Frio	2,50	Pis + \$	
Tés e infusiones + \$		Limón	3,50
Té negro	1,60	Mandarina	3,50
Matcha Blue		Churros de mandarina	3,50
Matcha	1,60	Pasta	3,80
Té verde	1,60	Pastillas	4,00
Chai	1,75	Frappes + \$	
Chai latte	1,90	Frappé	2,50
Chai verde	1,75	Frappé Caramelo	2,75
Pist de agua	1,75	Frappé Naranja	2,50
Pist de agua	1,75	Pist de Limón	2,50
Pist de agua	1,75	Hedra Frappé	2,75
Pist de agua	1,75	Bebidas Frias + \$	
Pist de agua	1,75	Pist de agua	1,00
Pist de agua	1,75	Quilón	1,50
Pist de agua	1,75	Jugos naturales	2,00
Pist de agua	1,75	Quilón	1,50
Pist de agua	1,75	Copa de vino	3,50
Pist de agua	1,75	Cervezas Nacionales	3,50
Pist de agua	1,75	Té Frio	2,40

Figura 5 Menú de Bontti Café

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 6 Promoción de Bontti Café

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

#### **1.1.1.5 Recepción**

El departamento de recepción del hotel Santa Mónica está a cargo de dos personas las cuales cuentan con turnos rotativos de medio tiempo cada uno. Dentro del manual de procedimientos del hotel se establece las funciones que tienen los recepcionistas (ver Anexo1, Pág.191), una de ellas es realizar el debido *check in* siendo este a las 13h00 y el *check out* a las 12h00, así también otra de las funciones es realizar el registro de los huéspedes y las reservaciones que lleguen a los medios electrónicos del hotel. Según, la entrevista realizada a la Ing. Mónica Delgado desde su punto de vista menciona que el departamento de recepción es una fortaleza para el debido funcionamiento del hotel, puesto que éste se encarga de mantener una comunicación efectiva entre los demás departamentos para así poder cumplir con el objetivo principal que es “satisfacer al huésped durante su estadía” por medio del personal capacitado.



Figura 7 Antigua recepción

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

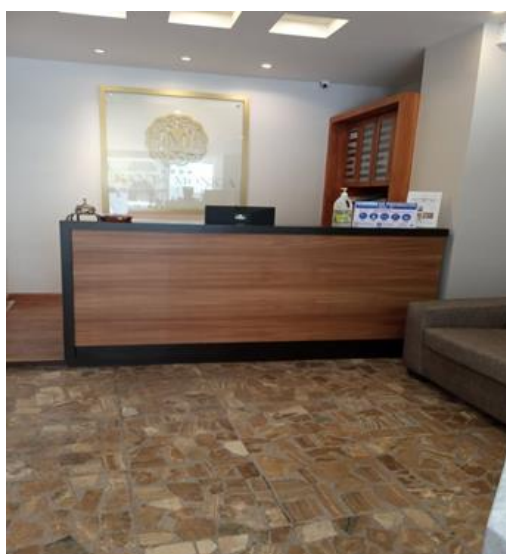


Figura 8 Recepción actual

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



El área de recepción generalmente siempre se encuentra en procesos continuos de innovación, puesto que para la ingeniera hay que darle un plus adicional al ambiente para que los huéspedes se sientan dentro de un espacio confortable con la tendencia actual.




### 1.1.1.6 Habitaciones



El hotel Santa Mónica cuenta con 30 habitaciones, las cuales son clasificadas en 14 estándar y 16 superior. Las habitaciones del hotel son de estilo moderno y están equipadas con excelente mobiliario para ofrecer una estadía placentera y confortable a los huéspedes. Actualmente, debido a la pandemia por COVID-19, el hotel Santa Mónica funciona con 12 habitaciones entre ellas simples, dobles y triples. Las habitaciones del hotel Santa Mónica se clasifican de la siguiente manera:

Tabla 2 Tipología de las habitaciones del hotel Santa Mónica

Tipo de Habitación	Servicios	Tarifas	N° de habitaciones
<b>HABITACIONES ESTÁNDAR</b>			
<b>Habitación Individual</b>  <b>Figura 9 Habitación individual</b> Fuente: Hotel Santa Mónica, 2020.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a pisos superiores ascensor/escaleras</li> <li>• Reloj despertador</li> <li>• Armario</li> <li>• Caja fuerte</li> <li>• Equipo de planchado</li> <li>• Plancha para ropa</li> <li>• Escritorio</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Radio</li> <li>• TV de pantalla plana</li> <li>• Canales por cable</li> <li>• Despertador / alarma</li> </ul>	69,60	4



<p><b>Habitación Estándar Doble (2 camas)</b></p>  <p>Figura 10 Habitación doble</p> <p>Fuente: Hotel Santa Mónica, 2020.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acceso a pisos superiores ascensor/escaleras</li><li>• Reloj despertador</li><li>• Armario</li><li>• Caja fuerte</li><li>• Equipo de planchado</li><li>• Plancha para ropa</li><li>• Escritorio</li><li>• Teléfono</li><li>• Radio</li><li>• TV de pantalla plana</li><li>• Canales por cable</li><li>• Despertador / alarma</li></ul>	88,20	5
<p><b>Habitación Estándar Matrimonial (1 cama)</b></p>  <p>Figura 11 Habitación matrimonial</p> <p>Fuente: Hotel Santa María, 2020</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acceso a pisos superiores ascensor/escaleras</li><li>• Reloj despertador</li><li>• Armario</li><li>• Caja fuerte</li><li>• Equipo de planchado</li><li>• Plancha para ropa</li><li>• Escritorio</li><li>• Teléfono</li><li>• Radio</li><li>• TV de pantalla plana</li><li>• Canales por cable</li><li>• Despertador / alarma</li></ul>	84,20	5
<b>TOTAL DE HABITACIONES ESTÁNDAR</b>			<b>14</b>
<b>HABITACIONES SUPERIORES</b>			
<p><b>Habitación Superior Individual (1 cama)</b></p>  <p>Figura 12 Habitación superior doble</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vista a la ciudad</li><li>• Balcón</li><li>• Acceso a pisos superiores</li><li>• Reloj despertador</li><li>• Armario</li><li>• Caja Fuerte</li><li>• Equipo de planchado</li></ul>	84,20	6

<p>Fuente: Hotel Santa Mónica, 2020.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escritorio</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Radio</li> <li>• Tv plana</li> <li>• Canales por cable</li> <li>• Servicio despertador</li> <li>• Baño privado</li> <li>• Bañera</li> <li>• Toallas</li> <li>• Suplemento de aseo</li> </ul>		
<p><b>Habitación Superior Matrimonial</b></p>  <p>Figura 13 Habitación superior matrimonial</p> <p>Fuente: Hotel Santa Mónica, 2020.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vista a la ciudad</li> <li>• Balcón</li> <li>• Acceso a pisos superiores ascensor/escaleras</li> <li>• Reloj despertador</li> <li>• Armario</li> <li>• Caja fuerte</li> <li>• Equipo de planchado</li> <li>• Plancha para ropa</li> <li>• Escritorio</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Radio</li> <li>• TV de pantalla plana</li> <li>• Canales por cable</li> <li>• Servicio de despertador / alarma</li> <li>• Baño privado</li> </ul>	<p>98,30</p>	<p>8</p>
<p><b>Habitación Superior Doble (2camas)</b></p>  <p>Figura 14 Habitación superior doble</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vista a la ciudad</li> <li>• Balcón</li> <li>• Acceso a pisos superiores ascensor/escaleras</li> <li>• Reloj despertador</li> <li>• Armario</li> <li>• Caja fuerte</li> <li>• Equipo de planchado</li> </ul>	<p>84,20</p>	<p>2</p>

Fuente: Hotel Santa Mónica, 2020.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plancha para ropa</li> <li>• Escritorio</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Radio</li> <li>• TV de pantalla plana</li> <li>• Canales por cable</li> <li>• Servicio de despertador / alarma</li> <li>• Baño privado</li> <li>• Bañera</li> <li>• Toallas</li> <li>• Suplementos de aseo</li> </ul>		
<b>TOTAL DE HABITACIONES SUPERIORES</b>			<b>16</b>
<b>TOTAL DE HABITACIONES</b>			<b>30</b>

Elaborado por: Herrera y Hurtado, 2021.

Es importante mencionar que en las habitaciones es posible añadir camas extras de acuerdo con las necesidades del hotel. Estos cambios son realizados conjuntamente por el personal del departamento de ama de llaves y de recepción del hotel Santa Mónica. Este departamento está integrado por una camarera que se encarga del aseo, limpieza de las habitaciones y áreas comunes del hotel. Debido a la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19, se tuvo que reducir el número de colaboradores para resguardar la salud integral tanto del personal como de los huéspedes. En el manual de procedimientos del hotel se encuentran establecidas las funciones que debe realizar la camarera, entre una de ellas es reportar los daños de las instalaciones y llevar el registro de los huéspedes del hotel (ver Anexo 2, Pág. 195).

### 1.1.1.7 Tarifas

El hotel Santa Mónica opera con tres tarifas diferentes para estándar superior, las cuales son: tarifa rack, tarifa corporativa y tarifa de agencias de viajes. En las tarifas del hotel Santa Mónica se incluye desayuno.

Tabla 3 Tarifas del hotel Santa Mónica

<b>Tarifa Rack Hotel Santa Mónica</b>		
Habitaciones	Superior	Estándar
Habitación simple	69,60	50,00
Habitación doble	84,20	64,80
Habitación triple	98,30	79,80
Pax extra	30,00	25,00
<b>Tarifa Corporativa Hotel Santa Mónica</b>		
Habitaciones	Superior	Estándar
Habitación simple	59,60	45,00
Habitación doble	75,20	59,00
Habitación triple	88,30	75,00
<b>Tarifa de Agencias de Viajes Hotel Santa Mónica</b>		
Habitaciones	Superior	Estándar
Habitación simple	54,90	40,00
Habitación doble	67,10	53,00
Habitación triple	79,30	69,00

Elaborado por: Herrera y Hurtado, 2021.

### 1.1.1.8 Organigrama Empresarial

El hotel Santa Mónica cuenta con varios colaboradores dentro de su estructura funcional, asignando a cada departamento una persona responsable de llevar una correcta y eficiente dirección, funcionamiento y prestación del servicio destinado al mismo (Izquierdo, 2020).

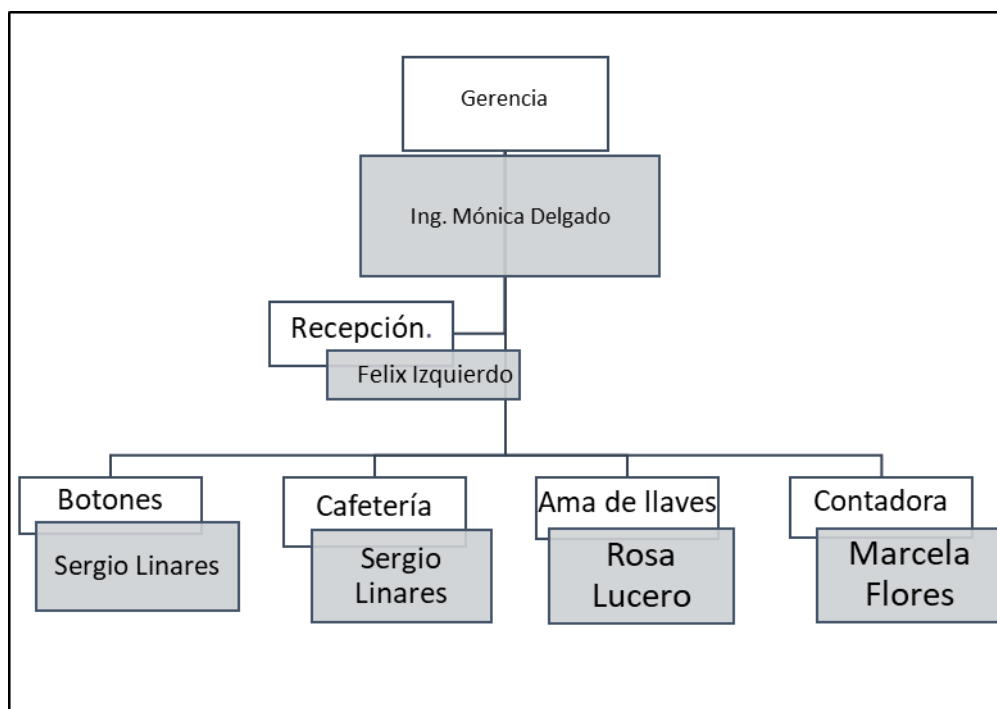


Figura 15 Organigrama del hotel Santa Mónica

Fuente: Hotel Santa Mónica, 2020.

### 1.1.2 Antecedentes Históricos del Hotel Selina

En la ciudad de Cuenca, el hotel Selina funciona en las instalaciones de lo que fue antiguamente el hotel Crespo. Es considerado un espacio acogedor y colonial que originalmente perteneció a la familia Ordoñez Lasso de la Vega a finales de los años 1800 construido inicialmente con paredes de adobe y pilares de eucalipto, para posteriormente ser adjudicada esta propiedad al Sr. Luis Heredia Crespo, siendo quien refaccionaria y acomodaría para hacerle un hotel. En el año 1942 empezó a dar posada a las personas ilustres que visitaban la ciudad de Cuenca convirtiéndose así en uno de los primeros hoteles en funcionar en Cuenca; se constituyó legalmente como hotel Crespo el 29 de junio de 1949.

En el año de 1973 el Sr. Henry Koupermann y el Sr Diamantino Prada adquieren el hotel Crespo que ya llevaba funcionando 31 años al servicio del turismo de la ciudad de Cuenca, al fallecer el Sr. Koupermann deja el hotel a su hijo Daniel quien se hizo cargo del mismo hasta 1987 y en adelante el Sr. Hernán Jaramillo conjuntamente con el Sr Diamantino

llevan las riendas del hotel hasta dar en quiebra en el año 2017. En el año 2018 las instalaciones del hotel Crespo se arrendó a un grupo de inversionistas quienes los transformaron en lo que es ahora el hotel Selina (Mogrovejo, 2020).



Figura 16 Escalinata del hotel Crespo

Fuente: INPC.



Figura 17 Hotel Crespo en 1998

Fuente: The Best Hotels, 2020.



Figura 18 Entrada principal hotel Crespo

Fuente: The Best Hotels, 2020.



Figura 19 Exterior hotel Selina

Fuente: Bookink, 2020.

### 1.1.2.2 Ubicación

El hotel Selina se encuentra ubicado alrededor del centro histórico de la ciudad en la calle Larga y Luis Cordero, a 6 minutos a pie de la Catedral Nueva de Cuenca y a 3 km del aeropuerto Mariscal Lamar (HRS, 2021).



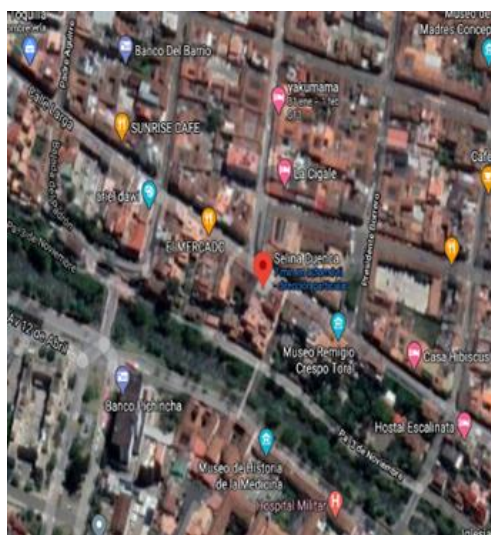


Figura 20 Ubicación hotel Selina

Fuente: Google Maps, 2020.

### 1.1.2.3 Servicios e Instalaciones

Las instalaciones del hotel Selina están equipadas para garantizar la calidad en la prestación de los servicios, cuyo objetivo es satisfacer los requerimientos de cada uno de sus clientes, los servicios que ofrece el son los siguientes:

Tabla 4 Servicios del hotel Selina

Servicios del Hotel Selina		
Servicios o Instalaciones	Capacidad	Características
Habitaciones	49	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ducha</li> <li>• Wifi</li> <li>• Decoradas con pinturas locales</li> <li>• Limpieza diaria</li> </ul>
Habitaciones Privadas	23	
Suites Deluxe	3	
Suites Unique	3	
No suites	17	
Compartida	26	
Alimentos y bebidas		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrece un menú nacional e internacional.</li> <li>• Ofrece bebidas calientes y frias acompañados de porciones de pizza.</li> </ul>
Restaurante Bar	60	
Cafetería/ Pizzería	30	
Room Service		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un pequeño espacio para proyectar películas.</li> <li>• Lugar de entretenimiento con diversos juegos de mesa.</li> </ul>
Servicios Adicionales		
Cine (movie room)		
Sala de billar/juegos	6 mesas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área exclusiva para personas fumadoras.</li> <li>• Ofrece un entrenador para estas actividades.</li> <li>• Tiene más de 400 obras</li> <li>• Un espacio para que los huéspedes puedan preparar platillos a su libre elección.</li> </ul>
Área de fumadores		
Zona para yoga		
Biblioteca		
Cocina común		
Admite mascotas		



Elaborado por: Herrera y Hurtado, 2020.

#### **1.1.2.4 Instalaciones**

En el hotel Selina se pueden encontrar diferentes instalaciones, entre ellas está el restaurante, el cual ofrece una gastronomía variada, además se ofrece el servicio libre de cocina común para que los huéspedes puedan preparar sus alimentos cuando lo requieran. También cuentan con un bar discoteca el cual actualmente no esta en funcionamiento por la emergencia sanitaria, así también cuentan con una biblioteca, espacio destinado a huéspedes que gustan de la lectura, además de poder intercambiar libros de otros países y un espacio para practicar yoga.



Figura 21 Restaurante hotel Selina

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

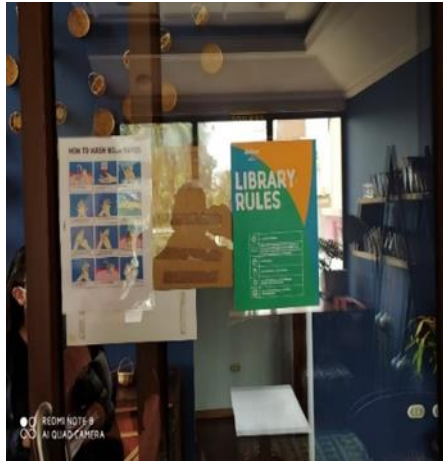


Figura 22 Biblioteca

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

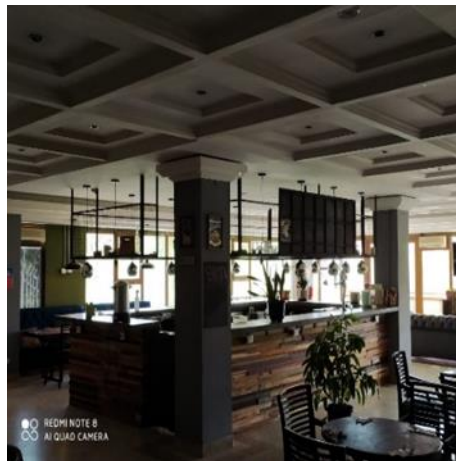


Figura 23 Bar-Discoteca

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 24 Cocina común para huéspedes

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 25 Área de yoga

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

### **1.1.2.5 Recepción**

El departamento de recepción es fundamental dentro de un establecimiento hotelero, siendo este el primer lugar de interacción con el huésped y la primera imagen que tiene el cliente del hotel. Es por esta razón que el hotel Selina cuenta con personal bilingüe altamente capacitado para brindar una atención de calidad permitiendo que el cliente se sienta seguro, cómodo y confiado. Dentro de este departamento se encuentran algunas funciones como el *check in* y *check out* de los huéspedes, reservaciones y el manejo de sugerencias o inconvenientes que se puedan presentar durante la estadía del huésped. Para el hotel Selina

es importante mencionar el rol de los recepcionistas puesto que ellos mantienen la comunicación entre todos los departamentos del hotel así garantizan que el huésped tenga una estadía agradable.



Figura 26 Recepción hotel Selina

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.


El hotel Selina cuenta con un sistema de reservaciones digitales, en el cual consta la información del cliente como: nombres completos, cédula de identidad o pasaporte, procedencia del lugar que viaja, motivos de viaje, duración de la estancia, número de habitación asignada, gustos personales y contactos de emergencia. Sin embargo, al momento de realizar el debido *check in* y *check out* se lo lleva a cabo mediante hojas de papel para el debido registro de los huéspedes. Finalmente, al momento de la facturación existen tres maneras para que el huésped realice el pago ya sea con tarjeta de crédito o débito o en efectivo (Mogrovejo, 2020).



#### **1.1.2.6 Habitaciones**

El hotel Selina cuenta con 49 habitaciones las cuales empezaron un proceso de renovación desde principios del 2018. En la visita de campo realizada se pudo observar que son adornadas con pinturas de artistas locales y recursos reciclados del ex hotel Crespo; así mismo cada habitación está equipada con cobijas de lana de alpaca, alfombras tejidas a

mano, distinguiéndose de otros hoteles y ofreciendo una estadía confortable. Es menester indicar que el hotel Selina ofrece habitaciones compartidas al turista mochilero con el fin de promover la interacción de cultural. Las habitaciones del hotel Selina se clasifican de la siguiente manera:

Tabla 5 Tipología de habitaciones del hotel Selina

Tipo de Habitación	Servicios	Tarifas	Nº de Habitaciones
<p><b>Habitación Privada</b></p>  <p>Figura 27 Habitación privada Fuente: Selina, 2020.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tv satelital</li> <li>• Minibar</li> <li>• Caja seguridad</li> <li>• Calefacción</li> <li>• Ducha con agua caliente</li> <li>• Secadora de cabello</li> <li>• Wifi 24h</li> <li>• Amenities</li> </ul>	\$28 -85	23
<p><b>Habitación Suite Deluxe</b></p>  <p>Figura 28 Habitación suite Deluxe Fuente: Selina, 2020</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tv satelital</li> <li>• Minibar</li> <li>• Caja de seguridad</li> <li>• Calefacción</li> <li>• Ducha con agua caliente</li> <li>• Secadora de cabello</li> <li>• Wifi gratuito 24h</li> </ul>	\$85	3
<b>Suite Unique</b>			

 <p>Figura 29 Suite Unique</p> <p>Fuente: Selina, 2020.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tv satelital</li> <li>• Minibar</li> <li>• Caja de seguridad</li> <li>• Calefacción</li> <li>• Ducha con agua caliente</li> <li>• Secadora de cabello</li> <li>• Wifi 24h</li> <li>• Amenities</li> </ul>	<p>\$39</p>	<p>3</p>
<p><b>No suite</b></p>  <p>Figura 30 No suite</p> <p>Fuente: Selina, 2020.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tv satelital</li> <li>• Minibar</li> <li>• Caja de seguridad</li> <li>• Calefacción</li> <li>• Ducha con agua caliente</li> <li>• Secadora de cabello</li> <li>• Wifi gratuito 24h</li> <li>• Amenities</li> </ul>	<p>\$28</p>	<p>17</p>
 <p>Figura 31 Habitación compartida</p> <p>Fuente: Selina, 2020.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minibar</li> <li>• Calefacción</li> <li>• Baño compartido</li> <li>• Wifi gratuito 24h</li> <li>• Amenities</li> </ul>	<p>\$10</p>	<p>26</p>
<p><b>Total de habitaciones</b></p>			<p><b>49</b></p>

Fuente: Selina, 2020.

Por otra parte, la limpieza de las habitaciones son llevadas a cabo por el personal del departamento de ama de llaves, es decir, las camareras son las encargadas de mantener las habitaciones en un óptimo estado de limpieza y desinfección, este personal labora en turnos rotativos según el manual de procedimientos del hotel Selina (ver Anexo 3, Pág.198), este departamento tiene a cargo diferentes actividades a desarrollar durante la jornada de trabajo una de estas, es retirar de la recepción los informes de registro de los clientes hospedados, así también el cuidado, limpieza y desinfección de las áreas comunes del hotel, además este personal se encarga de verificar dos veces por semana que las instalaciones del hotel funcionen correctamente y reportar a la brevedad posible cualquier inconveniente para su debida solución.

#### **1.1.2.7 Tarifas**

El hotel Selina cuenta con tarifas diferentes dependiendo de la temporada alta o baja. Sin embargo, la tarifa básica va desde \$10 a \$ 85 por persona. Estas tarifas incluyen el desayuno.

Tabla 6 Tarifas del hotel Selina

<b>Tarifas Hotel Selina</b>	
<b>Habitaciones</b>	<b>Tarifa</b>
Habitación Privada	\$ 28 – 85
Suites Deluxe	\$ 85
Habitación Unique	\$ 39
No suites	\$ 28
Compartida	\$ 10

Fuente: Selina, 2020.

#### **1.1.2.8 Organigrama Empresarial**

El hotel Selina cuenta con varios colaboradores dentro de su estructura funcional, al ser una cadena hotelera reconocida internacionalmente ha creado un organigrama funcional



para cada departamento, siendo responsabilidad de cada administración la asignación de la persona quien llevará una correcta y eficiente dirección, funcionamiento y prestación del servicio destinado al área respectiva.

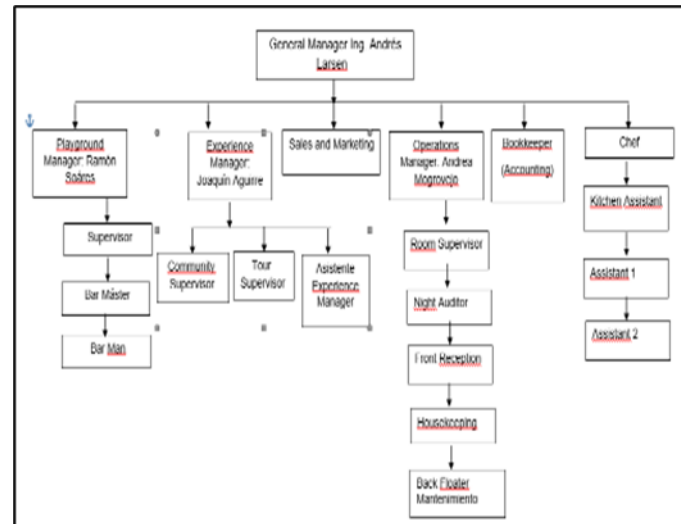


Figura 32 Organigrama hotel Selina

Fuente: Hotel Selina, 2020.

## 1.2. Diagnóstico de la situación actual en referencia a las Buenas Prácticas de Turismo Sostenible y Protocolo de Bioseguridad en los Hoteles Santa Mónica y Selina

El desarrollo sostenible ha ido tomando cada vez mayor fuerza en las actividades del sector turístico – hotelero y más aún ahora en tiempos de pandemia, debido a que se convierte en un aspecto fundamental porque ofrece procesos de evaluación de calidad de las empresas hoteleras y turísticas por medio de la participación de organizaciones y fundaciones dedicadas a la conservación y desarrollo sustentable con la implementación de medidas o pilares de la sostenibilidad, un ejemplo de esto es la participación de la Rainforest Alliance con el Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible versión 2005.

Dentro de este manual se establece los ámbitos fundamentales de la sostenibilidad, los mismos que son: ámbito empresarial, ámbito socio – cultural y ámbito ambiental; el análisis de estos ámbitos permite determinar el diagnóstico actual de un establecimiento



hotelero en referencia al desarrollo sostenible, puesto que en la actualidad es esencial para la imagen de los establecimientos hoteleros dentro del sector turístico.

### **1.2.1 Diagnóstico del Hotel Santa Mónica**

El Manual de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible versión 2005, tiene como finalidad establecer criterios globales estableciendo políticas de sostenibilidad que integre los factores económicos, sociales y ambientales para que una empresa turística alcance los principios básicos de sostenibilidad, en donde se dé prioridad a un buen manejo de buenas prácticas ambientales que representa una herramienta fundamental para alcanzar el reconocimiento de hotel sostenible y amigable con el medio ambiente.

Mediante la entrevista realizada a la Ing. Mónica Delgado el 17 de julio del 2020, quien desempeña el cargo de gerente y se encarga de llevar la administración y dirección del hotel Santa Mónica, se da a conocer la situación actual del hotel en referencia a las Buenas Prácticas de Turismo Sostenible y Protocolo de Bioseguridad en razón del COVID-19, las funciones que cumple cada departamento y colaboradores, las políticas que se manejan dentro del establecimiento tanto para huéspedes como para el personal, los manuales para el cumplimiento efectivo de funciones, las instalaciones que tiene el hotel, como manejan el sistema financiero contable del mismo y los protocolos de bioseguridad implementados dentro del hotel en razón del COVID-19.

El hotel Santa Mónica dentro de su vasta trayectoria y experiencia en la prestación de servicios de hospedaje, bajo la aplicación de los principios de calidad y comodidad, esta direccionado a cumplir y satisfacer las exigencias y necesidades de sus huéspedes, implementando de esta manera como todas las empresas turísticas hoteleras, políticas empresariales tales como, la misión y visión del hotel encaminados con el servicio que pretende ofrecer y el confort o satisfacción que se lleva el visitante durante y después de la estadía en sus instalaciones, así también poder citarse entre los mejores hoteles de la ciudad, destacándose como la primera opción en alojamiento; sin embargo estas políticas no se

ajustan a la sostenibilidad, puesto que la gerente de este hotel no ha desarrollado valores empresariales, los cuales deben relacionarse con la misión y visión del establecimiento, el propósito de este establecimiento no está encaminado al buen uso de los recursos económicos, sociales y ambientales.

De la misma entrevista realizada a la ingeniera, manifiesta que en las diferentes áreas del establecimiento se ha implementado una serie de políticas tales como: políticas de servicio, políticas sociales, políticas de gestión humana y políticas de seguridad, más no cuenta con políticas ambientales. A continuación, se detalla la misión y visión del Hotel Santa Mónica.

“La misión del Hotel Santa Mónica es ser una empresa hotelera especializada en brindar el servicio de alojamiento con el fin de cubrir y satisfacer las necesidades de sus huéspedes, por lo mismo que tiene una infraestructura moderna y un talento humano capacitado en cada puesto y área de trabajo facilitando a los clientes mayor confort y excelencia” (Delgado, 2020).

Además, “La visión es lograr destacarse dentro del grupo de hoteles dirigidos principalmente a ejecutivos, de igual forma ser el mejor hotel en el medio debido a su ubicación exclusiva en pleno centro histórico de la ciudad de Cuenca; por lo que queda claro que el hotel Santa Mónica busca un servicio de calidad que le destaquen como la mejor opción de alojamiento en Cuenca” (Delgado, 2020).

Mediante una entrevista realizada al Ing. Félix Izquierdo (ex recepcionista del hotel), el día 17 de julio del 2020, menciona que el hotel dentro de su plan estratégico realiza una planificación anual, en donde se busca alcanzar los objetivos empresariales trazados a largo plazo, se formula estrategias para poder llegar a potenciales clientes con el producto ofertado y los canales o medios de comunicación a utilizarse, se establece procesos de innovación que se realizan cada año lo que permite mejorar la calidad de la prestación del servicio y se estructura un proceso de evaluación de resultados, indicó adicionalmente que promocionan

sus servicios por medios tecnológicos, puesto que la publicidad escrita afecta al medio ambiente.

La gerente manifiesta que su establecimiento hotelero cuenta con un organigrama funcional, organizado de manera jerárquica, lo cual les permite llevar de forma ágil el cumplimiento de funciones en cada departamento, también cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo mediante el cual se han establecidos las funciones que deben cumplir los colaboradores en sus respectivas áreas. Por otra parte, con la finalidad de satisfacer los requerimientos que demanda el hotel y las necesidades de sus huéspedes, cuenta con un listado amplio de proveedores que en su mayoría son de la localidad, por ejemplo: Juan Marcet, Megalimpio, mercado 10 de agosto, Coral Hipermercados, etc.

Por otro lado, dentro de las principales prioridades que tiene la administración del hotel, es llevar un seguimiento y control del servicio prestado, a través de la colocación de un buzón de quejas y sugerencias, lo cual les permite conocer la satisfacción o insatisfacción del huésped respecto al servicio recibido, para poder corregir y adecuar de ser necesario sus instalaciones o procesos a las exigencias de los futuros huéspedes.

La gerente del hotel Santa Mónica, a fin de regular la contratación, puestos y competencias del personal, así como también las capacitaciones y funciones que recibirán y asignará a los colaboradores, ha desarrollado un Procedimiento de Gestión de Talento Humano, lo que facilita llevar un control de las acciones que desempeña el personal responsable de cada área de trabajo.

El personal del hotel Santa Mónica no recibe capacitaciones propiciadas por la administración del mismo, no obstante, según son requeridos por los diferentes Ministerios de Gobierno o por otras instituciones, reciben capacitaciones dos a tres veces al año; con el propósito de evaluar el desempeño de los colaboradores en el establecimiento hotelero, la Ing. evalúa al personal de forma oral una vez al año.

Por otra parte, el sistema financiero del hotel Santa Mónica se encuentra a cargo de una contadora, la señora Marcela Flores quien va dos veces a la semana al establecimiento y se encarga de cubrir los gastos que demanda el hotel como: deudas, salarios e impuestos, adicionalmente cuenta con un auditor nocturno quien se encarga de revisar los ingresos y egresos que tiene el hotel; así mismo la contadora conjuntamente con la gerente del hotel se encargan de elaborar el presupuesto anual en el mes diciembre con la ayuda un programa contable llamado Venus.

El hotel Santa Mónica cuenta con un Reglamento de Higiene y Seguridad, el cual tiene por objeto prevenir situaciones de riesgo o peligro que involucre la salud integral de sus huéspedes y empleados, así también busca la protección de las instalaciones del hotel en donde realizan sus actividades; cuenta adicionalmente con equipos básicos de seguridad como: cámaras de vigilancia, extintor de incendios, señalización en diferentes áreas, etc., en virtud de la emergencia sanitaria por COVID-19 que atravesó el país para reabrir el funcionamiento de este establecimiento hotelero, la administración de este hotel implemento un protocolo de bioseguridad y medidas sanitarias para hotel Santa Mónica.



Figura 33 Señalética medidas de seguridad

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 34 Extintor del hotel Santa Mónica

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

Continuando con la entrevista realizada al Ing. Izquierdo manifestaba sobre el aspecto sociocultural, el hotel contribuye de forma directa con la comunidad, puesto que sus cuatro empleados son habitantes de la ciudad de Cuenca y sus familias resultan beneficiadas de forma indirecta; también contribuye al mantener interacción con proveedores locales como supermercados, Nutrí y cárnicos La Italiana tanto de insumos alimenticios como de limpieza y oficina destacándose la recepción de beneficios empresariales de carácter social y económico, más no de carácter ambiental pero apoyan por medio de *flyers* con información sobre atractivos turísticos donde se pueden interactuar con habitantes locales de la ciudad de Cuenca donde se fomenta el respeto a nuestra población local, recibiendo beneficios de carácter económico, social y ambiental, a través de estas buenas relaciones harán que la misma población adopte prácticas que velen por la protección de su entorno por medio de estas acciones favorecen al rescate del patrimonio histórico-cultural de la ciudad de Cuenca.

El hotel Santa Mónica promociona las fiestas locales de la ciudad. Es importante mencionar que el personal del hotel Santa Mónica está preparado para dar información sobre las diversas actividades culturales, turísticas que se pueden realizar durante la estadía generando mayor satisfacción en el huésped. Sin embargo, no realizan actividades culturales que forme parte del producto turístico (Izquierdo, 2020).



Figura 35 Personal hotel Santa Mónica

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

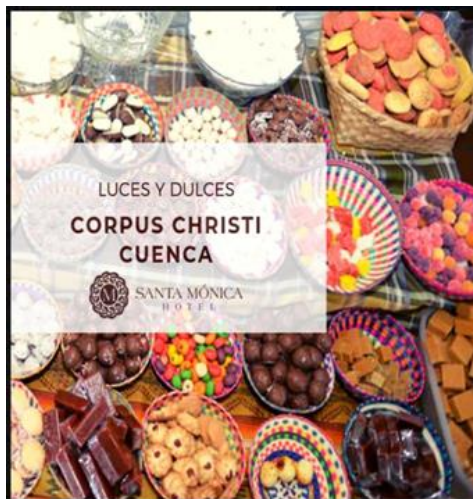


Figura 36 Promoción de fiestas

Fuente: Hotel Santa Mónica, 2020.

Finalmente, en la entrevista y en la observación de campo se pudo conocer más a fondo el aspecto ambiental y las prácticas que llevan a cabo el hotel Santa Mónica. Es importante mencionar que las prácticas ambientales que realiza el hotel son básicas para el uso adecuado de la energía y el agua una de ellas es la utilización de carteles informativos de no fumar y una adecuada señalización de emergencia son colocados en los diferentes espacios ya sea en pasillos o habitaciones.

Sin embargo, los cuartos de baño cuentan con grifos y sanitarios que permiten usar de forma moderada este recurso, además se han implementado sensores en los pasillos y letreros en las habitaciones que ayudan a la reducción del consumo de electricidad, el establecimiento cuenta aproximadamente con 200 focos led, de esta manera se da a conocer al personal y a los turistas sobre el seguimiento a estos procesos que contribuyen a la conservación del planeta.

De la misma manera, este establecimiento realiza acciones respecto al uso adecuado del agua, energía, desechos sólidos y contaminación los mismos que son puestos en práctica por los colaboradores y huéspedes del hotel, evitando con esto la contaminación ambiental. Adicionalmente, cuenta con tachos recolectores para cada desecho sea orgánico. Se utilizan fundas de diferentes colores como blanco para las habitaciones, negro, azul y plomo para la recolección de cada tipo de desechos mitigando la propagación de la contaminación aplicando de esta manera el sistema de las tres (RRR) reduciendo, rehusando y reciclando, lo que evita la propagación de malos olores, la generación de enfermedades y mostrar una mala imagen del hotel. Adicionalmente, respetan el horario de recolección de basura los días respectivos a su sector lunes, miércoles y viernes de 20H00 a 00H00.

Por otro lado, el hotel Santa Mónica no cuenta con flora autóctonas de la localidad pero proporciona información de manera verbal respecto a la protección y conservación de las áreas protegidas de la ciudad de Cuenca, como el parque nacional el Cajas puesto que este atractivo turístico recibe muchos visitantes.

Mientras tanto el hotel Santa Mónica en las capacitaciones que realiza trata de concientizar al personal la menor utilización del uso de transporte evitando el uso de combustibles. Finalmente, en el 2015 el establecimiento contó con un programa de Buenas Prácticas Ambientales, cuyo propósito fue prevenir y reducir los impactos ambientales negativos de la actividad turística a través de mejoras progresivas en los procesos promoviendo el respeto y conservación de la biodiversidad, el uso de los recursos y valores

naturales, contribuyendo así a una mejor calidad de vida en el entorno con medidas preventivas que eviten riesgos ambientales asociados a cualquier acción realizada, así como por la ejecución repetida de experiencias positivas que reducen el impacto ambiental de las actividades cotidianas (Ver Anexo 4, Pág. 201).

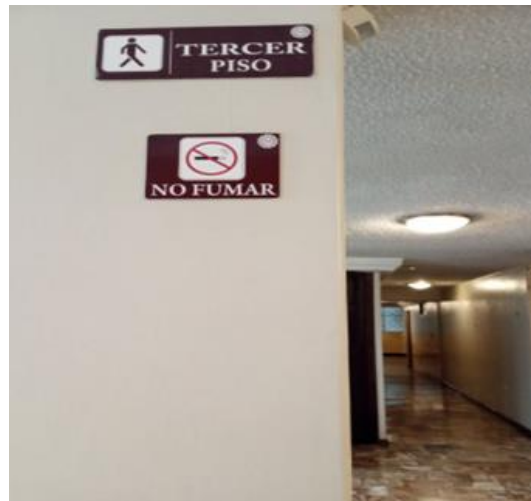


Figura 37 Señalización tercer piso

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 38 Señalización para casos de emergencias

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.





Figura 39 Pasillo con sensor de movimiento

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 40 No fumar en las habitaciones

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 41 No fumar en las habitaciones

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 42 Tachos de basura de la cocina

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 43 Fundas reciclables de colores

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 44 Planta decorativa

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

El Hotel Santa Mónica frente a la situación de emergencia originada por el COVID-19, para la reapertura de sus instalaciones ha implementado un protocolo de bioseguridad, cuyo propósito es proteger la salud del personal y de sus clientes, en el que se establecen pormenorizadamente los diferentes parámetros que deberán seguir los empleados en las distintas áreas del hotel, se ha implementado un cuestionario de sintomatología al huésped, así como también se han establecido recomendaciones en cuanto a la forma de lavarse y desinfectarse las manos y uso correcto de la mascarilla (Ver Anexo 5, Pág. 203).

Una vez realizado el diagnóstico al hotel Santa Mónica, se observa que este lleva el manejo de sus instalaciones de manera coordinada y funcional conjuntamente con sus colaboradores y gerente, lo cual les ha permitido prestar un servicio de calidad y comodidad a sus selectivos huéspedes, colocándose en el ámbito hotelero con una calificación de cuatro estrellas dentro de la ciudad de Cuenca. El hotel Santa Mónica dentro de su experiencia ha buscado satisfacer cada una de las necesidades de sus visitantes, más aún cuando en la actualidad el tema de la conservación y protección del medio ambiente se ha convertido en política pública estatal, por esta razón ha adaptado y acoplado sus instalaciones y servicios, así como también sus guías, procedimientos y manuales de funcionamiento a las necesidades sostenibles de nuestro planeta, ha buscado que la aplicación y ejecución de acciones que se desarrollen tanto dentro como fuera del establecimiento sean amigables con el medio ambiente, este accionar se ha visto reflejado en el hotel Santa Mónica, en un porcentaje medio, puesto que aún no cuenta al cien por ciento con todas los servicios y adecuaciones necesarias para ser considerado, calificado y certificado como un hotel que lleva acabo buenas prácticas de turismo sostenible (Izquierdo, 2020).

### **1.2.2 Diagnóstico del Hotel Selina**

De acuerdo a la entrevista que fue llevada a cabo a la gerente y representante legal la Sra. Ing. Andrea Mogrovejo, el día 28 de octubre del 2020, en las instalaciones del establecimiento hotelero Selina, nos supo manifestar la situación actual del hotel en referencia

a las Buenas Prácticas de Turismo Sostenible y Protocolo de Bioseguridad, estableceremos la relación de la situación actual del hotel Selina y como encaminar al hotel para alcanzar ser un establecimiento hotelero amigable con el medio ambiente por medio de recomendaciones establecidas de acuerdo al Manual de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible versión 2005.

Anteriormente se mencionó que un establecimiento hotelero debe contar con una política de sostenibilidad esto quiere decir que el hotel debe contar con una visión y política empresarial, pero sin dejar a lado la misión que debe ser ajustada con la visión cumpliendo con los valores empresariales sostenible ya definidos que responda de forma clara a las normas y políticas establecidas en este manual y a los procesos o procedimientos establecidos en un plan estratégico del hotel. En la entrevista realizada a la Ing. Andrea Mogrovejo nos supo manifestar que el hotel cuenta con una visión, pero a la vez carece de misión y valores empresariales los cuales no se ajustan a dichos requerimientos de sostenibilidad que exige el Manual antes indicado. A continuación, exponemos la visión del hotel Selina:

“La Visión del Hotel Selina es ser una empresa con un ecosistema de espacios físicos y virtuales orientados a brindar ambientes para que sus huéspedes vivan, trabajen (mediante espacios de coworking) y disfruten durante su estancia, siendo la visión de largo plazo transformar el concepto de alojamiento y adaptarlo a las nuevas generaciones”. (Uribe, 2018)

Como se puede observar la visión del hotel Selina no se ajusta a los requerimientos del Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible; pero dentro de su Política de Sostenibilidad, algunos aspectos se ajustan con estos requerimientos tales como Políticas ambientales, de Servicio, Política Social, Política de Gestión Humana y Política de Seguridad.

En la primera entrevista realizada a la gerente se pudo conocer los aspectos generales como son los antecedentes históricos, el motivo de creación del hotel, sus transformaciones como se había mencionado anteriormente. Seguidamente, se realizó una segunda entrevista

a la señora Ing. Andrea Mogrovejo con el fin de conocer las prácticas ambientales que llevan a cabo para la conservación del medio ambiente.

A continuación, se presenta el diagnóstico realizado del establecimiento hotelero Selina en base a la observación de campo y a la entrevista realizada. El establecimiento hotelero actualmente está en innovación de sus servicios e instalaciones; esta implementación le permite al hotel diferenciarse con el resto de los establecimientos hoteleros ya que se caracterizará por una buena cultura de servicio de calidad, esto se ve reflejado en la planificación anual que lleva el hotel, lo cual permite que éste actúe de forma responsable y eficaz ante cualquier particularidad.

Dentro de la planificación del hotel Selina, está el conocer e implementar nuevas tendencias hoteleras que se presenten en el mercado, como ser un establecimiento sostenible que ayude a la conservación del medio ambiente para así posicionarse como un hotel sostenible con un sistema de gestión de calidad donde se priorice un servicio de calidad amigable, a través de los diferentes canales promocionales del hotel tales como: páginas web, correos electrónicos, redes sociales y OTAS.

El hotel Selina está constantemente evaluando la satisfacción de los huéspedes por medio de encuestas, dando seguimiento a las sugerencias que se presenten día a día. Así también la Ing. Andrea Mogrovejo realiza evaluaciones diarias al personal con el fin de conocer el estado laboral y psicológico de cada uno de sus colaboradores conociendo las debilidades o la falta de conocimientos que puedan presentarse, para así ser tratadas en las capacitaciones que ofrece el hotel Selina cada tres o seis meses dependiendo de las necesidades del hotel y superar las carencias logrando ofrecer un excelente servicio de calidad. Cabe mencionar que el objetivo de estas evaluaciones diarias es conocer al mejor empleado del mes y así recompensarlo por medio de reconocimientos o beneficios personales para el mejor empleado, ya que el hotel cuenta con un manual de procedimientos

donde cada departamento conoce los derechos y obligaciones diarias que se deben realizar con el fin de cumplir este objetivo de la manera más justa y correcta.

Todas estas medidas son realizadas por el departamento de administración y dirección que está a cargo de la Ing. Andrea Mogrovejo la misma que desarrolla la gestión, organización y control en el cumplimiento de actividades de sus colaboradores garantizando la armonía del trabajo en equipo basándose en la comunicación entre todos los miembros del hotel ya que todos ellos forman el equipo de trabajo del hotel Selina y la imagen que proyectan ante sus huéspedes y con sus proveedores. Por otro lado, el departamento de Recursos Humanos se encarga de establecer las sanciones en caso de incumplimiento o faltas por parte del personal.

Según en la entrevista, la Ing. Andrea Mogrovejo manifestaba que cuentan con proveedores para cada departamento tales como: para el departamento de alimentos y bebidas cuenta con proveedores como: La Europea, Nutri Leche, Comercial Arándano, Mercado 10 de agosto y Levapan; para el departamento de recepción: Imprenta Monsalve; para el departamento de Ama de llaves: Mega limpio y Ecolab; otros: Austrogas. Hotel Selina y los proveedores mantiene una buena relación y trabajo de equipo ya que han logrado establecer políticas para un buen manejo de los productos desde la entrega - recepción, logrando un beneficio común” Satisfacer a los consumidores”.

En la visita se pudo observar que el hotel realiza acciones preventivas para mantener el buen funcionamiento de las instalaciones, también lleva a cabo acciones correctivas si se presenta inconvenientes en el funcionamiento del hotel que mejoren el ámbito sostenible. En el ámbito de la seguridad el establecimiento toma medidas básicas de seguridad como es el uso de cámaras en la puerta principal, en el área de recepción y cocina, en las demás instalaciones cuenta con una señalización básica y extintores de incendio, salidas de emergencia y en cada habitación cuenta con un letrero ante un accidente; así también en el

área de lavandería y cocina cuenta con un cartel informativo de cómo se debe ingresar con el uniforme adecuado y el uso adecuado de los recursos de energía y agua.



Figura 45 Señalización en el pasillo

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 46 Señalización pasillo

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 47 Promoción del hotel Selina "Noche de Salsa"

Fuente: Hotel Selina, 2020.



Figura 48 Lobby decorado con productos locales

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

Continuando con la entrevista a la Ing. Mogrovejo menciona que, está interesada en seguir contribuyendo al desarrollo local, así mismo manifiesta las prácticas que llevan a cabo en el ámbito sociocultural como hotel Selina. El establecimiento ha ido trabajando conjuntamente con la comunidad por medio de acciones que ayuden al beneficio, conservación y preservación de la cultura, tradiciones y patrimonio tangible e intangible de la ciudad de Cuenca, además fomenta la cultura local, las diversas fechas cívicas o programas culturales a realizarse en la ciudad, y emprendiendo acciones que favorezcan al rescate de las mismas por medio de la difusión en redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram. Sin embargo, el hotel no deja de lado la publicidad física, puesto que en el lobby del hotel se encuentran diferentes *flyers* con información sobre lugares de interés turístico.

Por otro lado, el establecimiento hotelero aporta con recursos económicos directos e indirectos por medio de plazas de trabajo, puesto que en el hotel son 3 personas que labora y los proveedores pertenecen a la comunidad local. Para el hotel es importante apoyar a sus colaboradores en el desarrollo intelectual y académico de cada uno de los trabajadores brindándoles la oportunidad de superación para mejorar su calidad de vida, siendo accesibles con horarios de estudios o capacitaciones individuales.

Finalmente, en la última parte de la entrevista realizada a la Ing. Andrea Mogrovejo se conoció el diagnóstico del hotel en referencia al ámbito ambiental. Una de las características



positivas del hotel es el servicio de renta de bicicletas a los huéspedes del hotel. El hotel Selina ayuda a la conservación de los recursos naturales, en sus instalaciones cuenta con mensajes de ahorro de agua y energía en las habitaciones, cocina y baños comunes lo cual genera conciencia en su personal y en sus clientes en caso de necesitar lavado de sábanas, toallas diarias o cambiado de lencería.

Además, también se reutiliza el agua de la lluvia para el riego o en algunas ocasiones agua de la llave para los minihuertos. Cuentan con una variedad de plantas como tomates, pimiento, cebolla, cilantro etc., las cuales son utilizadas para la elaboración de algunos platillos. Los huertos son cuidados por algunos huéspedes y personal del hotel. Sin embargo, en el área de limpieza se emplean productos químicos nocivos que no contribuyen al cuidado del medio ambiente. En cuanto al recurso energía el hotel se basa en la política de no utilizar la luz eléctrica en horas de la mañana debido a que en algunas de las instalaciones son lo suficientemente iluminadas y no se necesita; además cuenta con sensores de movimiento en los pasillos y en las habitaciones y baños cuentan con 250 focos ahorradores.

Otra de las medidas que llevan a cabo es reciclar, rehusar y reducir, como es el caso de las botellas de plásticos o los desechos orgánicos que produce el departamento de alimentos y bebidas, recepción y ama de llaves con el fin de ayudar a minimizar el impacto ambiental separando los desechos orgánicos e inorgánicos con la ayuda de las fundas de colores ecológicas, mismos que son recolectados en los horarios respectivos como son los días lunes, miércoles y viernes de 20H00 a 00H00 de acuerdo como lo establece la EMAC; el hotel cuenta con señalización visible en pequeños letreros de no fumar dentro de sus instalaciones.

Adicionalmente, el hotel Selina cuenta con un Sistema Operativo Estandarizado (SOP) para mantenimiento de la planta aguas residuales, cuyo propósito es que las aguas residuales se capturan en un tanque primario (llamado "cámara" por ahora), las aguas residuales pasan a través de varias cámaras con la intención de eliminar los sólidos mezclados en el agua y

limpiarlos de bacterias y virus a diferentes niveles, después de pasar por varias cámaras finalmente, las aguas residuales pasan por una llamada de fase final: desinfección o clarificación, para llegar al estándar mínimo de agua tratada (Mogrovejo, 2020).



Figura 49 Cuida el agua

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 50 Huerto regado con lluvia

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 51 Sensores de movimiento

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 52 Señalización

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 53 Toallas reciclables de cocina

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 54 Información sobre áreas naturales protegidas

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

### **1.2.3. Protocolo de bioseguridad y medidas sanitarias para Hotel Santa Mónica y Selina en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19**

De acuerdo con la entrevista realizada a la Ing. Delgado en referencia a la crisis de emergencia sanitaria originada por el COVID-19, el hotel Santa Mónica para la reapertura de sus instalaciones ha implementado un protocolo de bioseguridad, cuyo propósito es proteger la salud del personal y de sus clientes, en el que se establecen pormenorizadamente los diferentes parámetros que deberán seguir los empleados en las distintas áreas del hotel, se ha implementado un cuestionario de sintomatología al huésped, así como también se han establecido recomendaciones en cuanto a la forma de lavarse y desinfectarse las manos y uso correcto de la mascarilla (ver Anexo 5 , pág. 205).

Una vez realizado el diagnóstico al hotel Santa Mónica, se observa que este lleva el manejo de sus instalaciones de manera coordinada y funcional conjuntamente con sus colaboradores y gerente, lo cual les ha permitido prestar un servicio de calidad y comodidad a sus selectivos huéspedes, colocándose en el ámbito hotelero con una calificación cuatro estrellas dentro de la ciudad de Cuenca.

El hotel Santa Mónica dentro de su experiencia ha buscado satisfacer cada una de las necesidades de sus visitantes, más aún cuando en la actualidad el tema de la conservación y protección del medio ambiente se ha convertido en política pública estatal, por esta razón

ha adaptado y acoplado sus instalaciones y servicios, así como también sus guías, procedimientos y manuales de funcionamiento a las necesidades sostenibles de nuestro planeta, ha buscado que la aplicación y ejecución de acciones que se desarrollen tanto dentro como fuera del establecimiento sean amigables con el medio ambiente, este accionar se ha visto reflejado en el hotel Santa Mónica, en un porcentaje medio, puesto que aún no cuenta al cien por ciento con todas los servicios y adecuaciones necesarias para ser considerado, calificado y certificado como un hotel que lleva acabo buenas prácticas de turismo sostenible. A continuación, se presenta fotografías como ejemplo de las medidas tomadas por el hotel Santa Mónica.

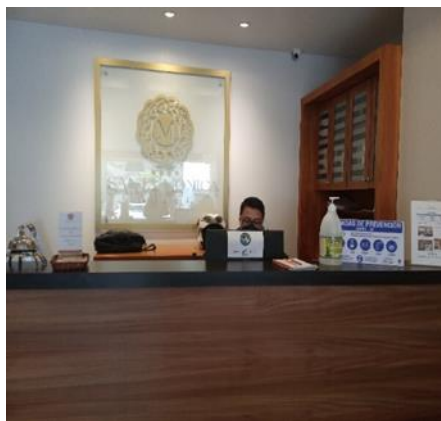


Figura 55 Medidas de protección del Hotel Santa Mónica

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

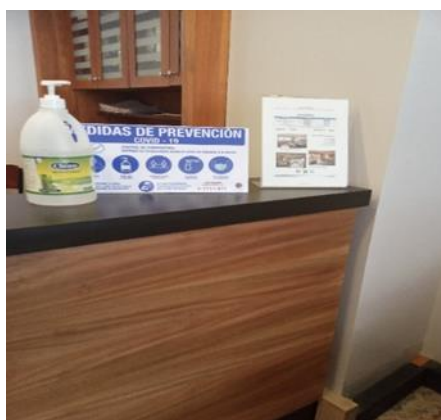


Figura 56 Medidas de protección del personal del hotel Santa Mónica – Recepción

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

Por otro lado, en la entrevista realizada a la Ing. Mogrovejo, manifestó que el hotel Selina frente a la situación de emergencia originada por el COVID-19, para la reapertura de sus instalaciones ha implementado varias guías de bioseguridad, tanto para áreas comunes de la localidad, área de alimentos y bebidas y en general medidas preventivas ante el coronavirus para todos los colaboradores en Selina en locaciones y oficinas, cuyo propósito es preparar y planificar medidas diarias para todos los miembros del personal en locaciones y oficinas centrales con respecto a la higiene, las interacciones humanas y los casos notificados en la locación a fin de prevenir la transmisión y propagación del coronavirus (COVID-19), el resultado final será evitar la propagación y transmisión de COVID-19 entre huéspedes y colaboradores, al tomar precauciones en nuestras prácticas cotidianas e interacciones humanas.

En la guía sobre la Capacidad y Distancia Social en Áreas Comunes, se pretende preparar y contar con un plan preventivo para todo el personal de las localidades, al utilizar los espacios comunes durante la emergencia del coronavirus (COVID-19), cuyo resultado deseado será promover y cumplir con la distancia social sugerida por la Organización Mundial de la Salud y el Centro para el Control y Prevención de Enfermedades.



Figura 57 Medidas de protección del hotel Selina – Recepción

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 58 Medidas de protección del hotel Selina – Recepción

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

Una vez realizado el diagnóstico al hotel Selina, se observa que este lleva el manejo de sus instalaciones de manera coordinada y funcional conjuntamente con sus colaboradores y gerente, lo cual les ha permitido prestar un servicio de calidad y comodidad a sus selectivos huéspedes, colocándose en el ámbito hotelero con una calificación cuatro estrellas dentro de la ciudad de Cuenca. El hotel Selina al ser una cadena hotelera a nivel internacional ha obtenido una larga experiencia y trayectoria lo cual les ha permitido satisfacer cada una de las necesidades de sus visitantes, por esta razón ha adaptado y acoplado sus instalaciones y servicios, así como también sus guías, procedimientos y manuales de funcionamiento a las necesidades sostenibles de nuestro planeta, ha buscado que la aplicación y ejecución de acciones que se desarrollen tanto dentro como fuera del establecimiento sean amigables con el medio ambiente, esto se ha visto reflejado en el hotel Selina, en un porcentaje medio alto, puesto que aún no cuenta al cien por ciento con todas los servicios y adecuaciones necesarias para ser considerado, calificado y certificado como un hotel que lleva acabo buenas prácticas de turismo sostenible.

### **1.3. Experiencia en certificaciones de los hoteles Santa Mónica y Selina**

En cuanto a certificaciones el Hotel Santa Mónica a lo largo de los años, a través de sus diferentes procesos de innovación y cambio, ha venido buscando mejorar el servicio que



presta a sus huéspedes. Años atrás el establecimiento hotelero ofrecía un servicio turístico económico, que se encontraba al alcance de cualquier visitante, con el pasar de los años ha ido adquiriendo reconocimiento y renombre entre los mejores hoteles de la ciudad de Cuenca, es por esta razón que en la actualidad tiene la categoría de 4 estrellas, lo cual le ha permitido alojar en sus instalaciones a huéspedes de carácter ejecutivo y gracias al buen servicio que presta el hotel han logrado consolidar la fidelización de sus huéspedes.

Esto ha seguido motivando a su propietaria para llegar a alcanzar la debida certificación emitida por la Rainforest Alliance, ya que no presenta ninguna certificación y por medio de esta que le lleve a su hotel a tener mayor prestigio y por ende la visita de huéspedes seleccionados, que buscan hospedarse en establecimientos que cuidan y conservan el medio ambiente según lo mencionado en las entrevistas realizadas a la Ing. Delgado y el Ing. Izquierdo (ex recepcionista). Por esta razón a través de este estudio realizado en su establecimiento se pretende acogerse a todos los lineamientos y parámetros que establece la Rainforest Alliance, para obtener la certificación que reconozca a su hotel como un establecimiento que presta servicios con buenas prácticas de turismo sostenible.

Finalmente, el hotel Selina durante todo el tiempo que ha venido funcionando ha buscado la innovación de sus servicios de alojamiento a través de la remodelación de sus instalaciones, lo cual le ha permitido generar mayor oferta en el mercado hotelero y promocionar la excelencia en la calidad de sus productos turísticos, este establecimiento en la actualidad ha sido reconocido con categoría de 4 estrellas, gracias a las constantes adecuaciones en sus instalaciones que han permitido satisfacer las exigencias de sus exclusivos huéspedes.

Sin embargo, en la entrevista realizada a la Gerente Ing. Mogrovejo para ella y el personal se constituye una meta importante el llegar a alcanzar su objetivo general, el cual en la actualidad exige mayor innovación y compromiso con el medio ambiente, por ende en un futuro le permitirá constituirse y recibir el reconocimiento como un hotel sustentable y



amigable ambientalmente, obteniendo de esta manera las certificaciones que le llevarán a generar conciencia en sus visitantes y colaboradores, promocionando un servicio que no compromete la calidad de la estadía y que ofrece mayores beneficios tanto para satisfacción de los huéspedes como en favor de nuestro planeta; por esta razón considera fundamental relacionar estrechamente los servicios que viene prestando este establecimiento con los lineamientos y parámetros que establece el Manual Rainforest Alliance, para obtener la certificación indicada.

## **1.4. Demanda**

### **1.4.1 Demanda del Hotel Santa Mónica**

En el Hotel Santa Mónica se alojan en su mayoría huéspedes de carácter ejecutivo, los cuales, al ser personas de negocios, compran el servicio por determinado tiempo, en razón de que la ciudad de Cuenca siendo la capital de la provincia del Azuay, es el centro de atención para el manejo de inversiones, inicio o cierre de tratos empresariales, seleccionando así este establecimiento debido a que se encuentra en el centro de la ciudad, cerca al aeropuerto y rodeado de puntos estratégicos (Izquierdo, 2020).

### **1.4.2. Demanda del Hotel Selina**

La cadena hotelera Selina Cuenca es una empresa con un *target* dirigido a grupos determinados como viajeros, mochileros y familiares (Selina, 2018). El objetivo de este capítulo es realizar un diagnóstico sobre la situación actual sostenible de los hoteles Santa Mónica y Selina aplicando los lineamientos establecidos en el Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en cada una de las áreas de los establecimientos hoteleros, tanto en su infraestructura como en las actividades que se desarrollan en los mismos.

Además, se procedió a conocer las características operacionales de los hoteles Santa Mónica y Selina, antecedentes históricos, diagnóstico en referencia a las Buenas Prácticas de Turismo Sostenible y los protocolos de bioseguridad implementados por estos establecimientos para su reapertura después de la pandemia por el COVID-19, se detalló la

información obtenida mediante visitas a los hoteles, entrevistas y fotografías, lo cual permitió verificar si los mismos ofrecen un servicio turístico conforme a los pilares de la sostenibilidad. Finalmente se conoció el *target* de los hoteles en estudio y si los establecimientos hoteleros cuentan con certificaciones ambientales y si sus gerentes están dispuestas a alcanzar dicha certificación por tal razón se ha cumplido con el objetivo inicial planteado en este capítulo.

## **CAPÍTULO II**

### **APLICACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE VERSIÓN 2005 Y PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD EN LOS HOTELES SANTA MÓNICA Y SELINA**

El presente capítulo se enfoca en la aplicación de las buenas prácticas sostenibles de los hoteles Santa Mónica y Selina de acuerdo con la guía de la Rainforest Alliance versión 2005, donde se detalla los parámetros para conseguir la certificación de esta organización. Para cumplir con este objetivo se realizará una investigación de las organizaciones no gubernamentales que protejan al medio ambiente y que ayuden a la protección ambiental con el objetivo de reducir el impacto ambiental que producen las actividades comerciales y turísticas. Seguido de esto, se analizará los protocolos de bioseguridad con el objetivo de conocer las prácticas de bioseguridad que lleva a cabo los hoteles de estudio para cuidar la integridad física, emocional de empleados y huéspedes, a través de los distintos lineamientos que exige el gobierno nacional de Ecuador para reabrir los establecimientos hoteleros una vez terminado el confinamiento debido al virus COVID-19.

Después se procederá a analizar los hoteles Santa Mónica y Selina, tomando como base los tres ámbitos de la sostenibilidad los cuales son: empresarial, sociocultural y ambiental, una vez analizado estos tres ámbitos se procederá a realizar un cuadro de resumen de valoración de acuerdo con la guía anteriormente mencionada.

#### **2.1. Organizaciones no Gubernamentales**

De acuerdo con las Naciones Unidas (ONU) se define que una ONG es cualquier grupo de personas con un interés común. Este grupo se origina desde el campo local, nacional o internacional, su propósito es altruista y sin ánimo de lucro en sus actividades. Por esta razón, muchas de las organizaciones no gubernamentales existentes se enfocan en actividades de ayuda humanitaria y servicio a la sociedad en diferentes ámbitos. La razón

primordial de una es el beneficio social, para lo cual reinvierten gran parte de sus excedentes en el objeto social. Adicionalmente, se nutren de programas de voluntariados con el fin de recibir ayuda de personas que se sientan identificadas (Desarrollo, 2019).

Actualmente existen varias organizaciones que se dedican a velar por el bienestar ambiental trabajando en proyectos específicos para realizar cambios y cuidados en el medio ambiente, estas organizaciones no solo trabajan en un lugar específico sino a nivel local, regional y nacional en distintos países para ayudar a la preservación del medio ambiente como su objetivo principal, trabajando en temas del cuidado de los recursos naturales, contaminación, producción de residuos, que se generan en las industrias.

A nivel mundial en el ámbito turístico hay organizaciones no gubernamentales que trabajan para ayudar a minimizar el impacto que causan al ambiente puesto que por ser industrias turísticas no están exentas de generar desperdicios. A nivel de Latinoamérica existen organizaciones que brindan certificaciones a hoteles que lleven a cabo una actividad hotelera sustentable con el medio ambiente entre las cuales están, el grupo TourCert con sede en España con su norma de certificación sostenible, en diferentes países de Latinoamérica se encuentra la certificación Bandera Azul, siendo reconocida por miles de turistas de playas y puertos. Finalmente, Ecuador cuenta con la certificación ecuatoriana ambiental (CEA) Punto Verde.

### **2.1.1 TourCert**

En 2004 Kate Umwelt & Entwicklung junto con Tourism Watch, la Organización Española de Desarrollo ACSUD Las Segovias y con el apoyo de la Comisión Europea llevó a cabo un proyecto relacionado con la implementación de la RSE en el Turismo. La pregunta principal, desarrollada como hilo central a lo largo de todo el proyecto fue: el trabajo del proyecto consistió en una encuesta para la empresa, una serie de conferencias y mesas redondas, visitas a ferias comerciales, eventos de diálogo y relaciones públicas de acompañamiento. Se dejó en claro que la certificación de la RSE por parte de las empresas

de turismo debería integrar equitativamente tanto los aspectos ecológicos como sociales y contribuir a la estandarización de los criterios (Cert, s.f.).

La certificación TourCert fue creada para alcanzar los tres pilares de la sostenibilidad por medio normas internacionales de gestión de calidad y ambiental siguiendo las normas ISO 14001, EMAS basándose en la guía de responsabilidad corporativa ISO 26000. Los establecimientos que cumplan con los requerimientos establecidos por esta organización obtienen la certificación de TourCert, siendo uno de los mayores en cuanto a criterios globales sostenibles.



Figura 59 TourCert

Fuente: Transport, 2020.

### **2.1.2 Bandera Azul**

Bandera Azul fue creado en 1985 por parte de la rama francesa de la FEE como un instintivo nacional para puertos deportivos y embarcaciones, con el objetivo de distinguir a quienes quieren, cuidan, protegen y conservan el medio marino. El logotipo de esta certificación fue inspirado en otro programa al de esa época denominado, "Mensaje al Mar", basándose en la problemática del ecosistema marino.

En los años de 1987 en Francia, España, Dinamarca y Portugal, fue creada Bandera Azul, basándose en el programa de educación ambiental para playas y puertos deportivos, coordinada por la FEEE (Foundation for Environmental Education in Europe). Este año, fue

declarado Año Europeo del Medio Ambiente, la Comisión Europea apoyó la extensión de Bandera Azul de los demás países europeos litorales, bajo el título: “Playas y Puertos Limpios de Europa”. Su objetivo es estimular el cumplimiento de la Directiva de Calidad de Aguas de Baño comunitaria, incumplida de forma casi generalizada, diez años más tarde de su aprobación (Azul, 2020). Esta certificación se otorga desde 1987. Los criterios para alcanzar esta certificación se basan en cuatro aspectos fundamentales: calidad de las aguas de baño, información y educación ambiental, gestión ambiental y seguridad, finalmente, servicios e instalaciones (Redacción, 2019).



Figura 60 Bandera azul

Fuente: Ministerio del Ambiente, 2020.

### **2.1.3 Punto Verde (CEA)**

Es una Marca Institucional que otorga el Ministerio del Ambiente, a través de sus incentivos a toda actividad del desarrollo nacional que optimiza los recursos naturales en sus procesos, demostrando cumplir más allá de la normativa legal con el fin de minimizar el impacto ambiental negativo en el entorno natural, en especial ecosistemas sensibles y con ello mejorar la calidad de vida de nuestros ciudadanos.



Figura 61 Punto verde

Fuente: Bandera Azul, 2020.

#### **2.1.4. Rainforest Alliance**

Rainforest Alliance es una organización internacional sin fines de lucro que trabaja en la intersección de negocios, agricultura y bosques para hacer que los negocios responsables sean la nueva norma. Estamos construyendo una alianza para proteger los bosques, mejorar los medios de vida de los agricultores y las comunidades forestales, promover sus derechos humanos y ayudarlos a mitigar y adaptarse a la crisis climática (Rainforest Alliance, 2005).

La Rainforest Alliance es una organización sin fines de lucro; fue fundada en 1987, se enfoca en más de 50 países donde se desarrolla la agricultura, actividades forestales y operaciones turísticas cuyo fin es conservar la biodiversidad y crear espacios sostenibles en el medio ambiente. Esta organización se basa en programas ambientales donde se da prioridad a tres pilares fundamentales: la protección del medio ambiente, la equidad y la viabilidad económica de la empresa.

El Ministerio de Educación de Ecuador conjuntamente con esta organización han creado programas de desarrollo como Aprender- Haciendo, este programa fue dirigido a los sectores bananeros del país con el fin de capacitar a la comunidad local brindando información sobre los cuidados, estrategias, toma de decisiones que se presente día a día, contribuyendo a la capacitación directa del personal de este sector.



Figura 62 Rainforest Alliance

Fuente: Rainforest Alliance, 2020.

## **2.2. Protocolos de Bioseguridad del Hotel Santa Mónica y Selina**

### **2.2.1. Protocolo de Bioseguridad del Hotel Santa Mónica**

El Hotel Santa Mónica frente a la situación de emergencia originada por el COVID-19, para la reapertura de sus instalaciones ha implementado un protocolo de bioseguridad, cuyo propósito es proteger la salud del personal y de sus clientes, en el que se establecen pormenorizadamente los diferentes parámetros que deberán seguir los empleados en las distintas áreas del hotel, se ha elaborado un cuestionario de sintomatología al huésped, así como también se han establecido recomendaciones en cuanto a la forma de lavarse y desinfectarse las manos y uso correcto de la mascarilla. Además de mencionar la correcta limpieza y desinfección de las áreas comunes, habitaciones, ambientes del hotel y el manejo adecuado de los residuos tales como guantes, mascarillas que deben ser desechadas en una funda de plástico en un lugar fijo del hotel para que estos sean retirados por la EMOV en los horarios establecidos.

Dentro del protocolo de bioseguridad del hotel Santa Mónica se establece el protocolo de arribo del huésped al lobby del establecimiento conjuntamente da a conocer medidas de información como el servicio técnico y mantenimiento, servicio, recepción, almacenamiento y manipulación de alimentos del departamento de alimentos y bebidas. El establecimiento hotelero ha colocado varias señalizaciones sobre medidas de prevención COVID-19, tanto



en las habitaciones, pasillos, recepción y áreas comunes, en las cuales indica que deben realizarse un control de temperatura para verificar la temperatura corporal antes de ingresar al establecimiento y al finalizar la jornada de trabajo, así también recomienda lavarse las manos, usar gel antiséptico, guardar la distancia, sanitizar áreas expuestas y usar la mascarilla (Ver Anexo 5, Pág. 203).

### **2.2.2. Protocolo de Bioseguridad del Hotel Selina**

El Hotel Selina frente a la situación de emergencia originada por el COVID-19, para la reapertura de sus instalaciones ha implementado varias guías de bioseguridad, tanto para áreas comunes de la localidad, área de alimentos y bebidas y en general con medidas preventivas ante el coronavirus para todos los colaboradores de las locaciones y oficinas del hotel Selina, cuyo propósito es preparar y planificar medidas diarias para todos los miembros del personal con respecto a la higiene, las interacciones humanas y los casos notificados en la locación a fin de prevenir la transmisión y propagación del coronavirus (COVID-19), el resultado final será evitar la propagación y transmisión de COVID-19 entre huéspedes y colaboradores, al tomar precauciones en las prácticas cotidianas e interacciones humanas. En la guía sobre la Capacidad y Distancia Social en Áreas Comunes, se pretende preparar y contar con un plan preventivo para todo el personal de las localidades, al utilizar los espacios comunes durante la emergencia del coronavirus (COVID-19), cuyo resultado deseado será promover y cumplir con la distancia social sugerida por la Organización Mundial de la Salud y el Centro para el Control y Prevención de Enfermedades (Ver Anexo 6, Pág. 212).

## **2.3. Hotel Santa Mónica**

### **2.3.1. Ámbito Empresarial**

Dentro del desarrollo sustentable se establece tres ámbitos que toda empresa turística – hotelera debe implementar para considerarse amigable con el medio ambiente de esta forma se logrará el equilibrio entre la comunidad, la empresa y el medio ambiente.

El primer ámbito a estudio es el pilar Empresarial, este se relaciona con el crecimiento económico generado de la empresa, además, toma en cuenta los valores humanos y los relaciona con el medio ambiente. El aspecto empresarial de cada institución hotelera debe estar orientado al incentivo del medio natural para alcanzar un desarrollo armónico.

### ***2.3.1.1 Gestión de la Sostenibilidad***

Como se describe en la agenda 21, la gestión de la sostenibilidad va de la mano con el desarrollo sostenible y es: "la integración de las preocupaciones sobre el medio ambiente y del desarrollo para una mayor atención a ellos, que llevará a la satisfacción de las necesidades básicas, mejorando los estándares de vida para todos, una mejor protección o manejo del ecosistema y un futuro más seguro y próspero" (Sociales, 1985). Esto indica que, una sociedad puede ser sostenible al lograr un compromiso profundo de vivir con la ética de sostenibilidad. Actualmente, hay un número grande turistas preocupados por el desarrollo sostenible, lo cual ha permitido que los establecimientos hoteleros desarrollen estrategias para llegar a ser un hotel amigable con el entorno natural con responsabilidad social, poniendo en práctica medidas de ahorro y conservación de los recursos naturales para las futuras generaciones.

#### ***2.3.1.1.1 Política de Sostenibilidad***

El hotel Santa Mónica actualmente no cuenta con una política de sostenibilidad, sin embargo, en su política general empresarial y por medio de entrevistas con la gerente menciono que ellos siempre buscan la protección del medio ambiente. El hotel Santa Mónica expresa en su política general empresarial lo siguiente:

Somos una empresa que brinda servicios de alojamiento. En el hotel Santa Mónica consideramos la calidad y la atención personalizada y nuestra mayor preocupación durante la estadía de nuestros huéspedes (Delgado, 2020).

Basamos nuestro trabajo en el mejoramiento continuo tanto en la atención y servicio, como en nuestras prácticas y procedimientos en miras de que cada acción sea amigable con el ambiente, sin descuidar el bienestar, la salud y la seguridad de nuestros empleados y clientes (Delgado, 2020).

#### *2.3.1.1.2 Políticas Empresariales*

Son consideradas normas o indicadores que toda la empresa cuenta, a su vez están enfocadas al cumplimiento de los principios básicos de comportamiento institucional, además establece directrices de cómo desarrollar los manuales de procedimientos para los departamentos empresariales canalizando los esfuerzos para alcanzar objetivos económicos, sociales y ambientales. Este establecimiento cuenta con políticas empresariales, sin embargo, no cuenta con una Política Ambiental (Ver Anexo 7, Pág. 214).

#### *2.3.1.1.3 Planificación*

La planificación dentro de un hotel es fundamental puesto que permite la permanencia del establecimiento a largo plazo en la industria. Tiene como objetivo establecer procesos y lineamientos que se deben alcanzar en un tiempo determinado sin dejar de lado los valores éticos lo cual permite que la empresa tenga competitividad frente a otros establecimientos en el mercado. Este proceso determinará los objetivos, políticas y estrategias del uso de uno u otro recurso empresarial.

El Hotel Santa Mónica tiene una administración coordinada y planificada, cuenta con misión, visión orientados al desarrollo de la empresa y sus colaboradores, pero carecen de valores empresariales, los dos anteriores ayudan a definir los propósitos de la misma en su desarrollo y objetivos a alcanzar tal como se establece en el manual de guía de buenas prácticas de turismo sostenible (Ver Anexo 8, Pág. 216). De la misma manera, el hotel Santa Mónica cuenta con una planificación adecuada, procedimientos para cada uno de sus departamentos, como llevar a cabo el funcionamiento de las mismas o la planificación para cualquier tipo de evento que se presente y como deberían de actuar sus empleados.

### **2.3.2. Gestión de Calidad**

Según la autora María Raffino menciona que, es una serie de procesos sistemáticos que le permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que se lleva a cabo. Esto garantiza estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir las expectativas de los clientes (Raffino, 2020).

El hotel Santa Mónica cuenta con un organigrama jerárquico que se presenta de forma clara la organización empresarial y de cómo realizar los procesos para evitar cualquier tipo de eventualidad que se presente en la empresa (Ver Anexo 9, Pág. 218).

#### **2.3.2.1 Procesos y Procedimientos**

Los procesos son herramientas que permiten definir de manera clara como se realizan las acciones a seguir dentro de una organización. Los procedimientos son métodos que debe llevar a cabo los trabajadores donde se indica la descripción de actividades puntuales y específicas a realizar para el funcionamiento de cada área de la empresa.

El hotel Santa Mónica a través de su administración ha creado un manual de procesos y procedimientos, entre ellos se encuentran las actividades a realizar de cada departamento. Así también se establece las normas, derechos y obligaciones del empleado y empleador para brindar un mejor servicio al cliente y a su vez fomentando el trabajo de equipo (Ver Anexo 10, Pág. 220).

#### **2.3.2.2 Administración y Dirección**

La administración y dirección dentro de una empresa se encarga de gestionar los procesos, recursos y resultados de todas las actividades que realiza la empresa, en base al funcionamiento general de la misma.

El hotel Santa Mónica tiene una administración owner- manager (dueño- gerente) lo que significa que es administrado por la propietaria la Ing, Mónica Delgado la misma que se

encarga y es responsable de gestionar, dirigir la administración de los compromisos y las responsabilidades de la empresa.

### **2.3.2.3 Suministros y Proveedores**

Una empresa responsable con los clientes y con el medio ambiente busca que sus suministros sean los indicados para brindar un servicio de excelencia sin perjudicar al medio natural, además trata de coincidir los intereses de los proveedores con la empresa y esta a su vez con los clientes estableciendo un canal de comunicación y colaboración entre la empresa los proveedores y los clientes manteniendo una relación respetuosa y armoniosa.

De acuerdo con la entrevista realizada al Ing. Félix Izquierdo (ex recepcionista del hotel) indicó que, el establecimiento cuenta con una lista de proveedores que a continuación se dará a conocer. Sin embargo, no cuentan con un registro de recepción escrito ya que de forma verbal dan a conocer como debe ser la recepción de los alimentos y utensilios en general. Así también, por medio de esta forma se da a conocer los productos o bienes que se necesite comprar para cada departamento. Además de mencionar lo siguiente “mantenemos una buena relación con los proveedores basándose en buscar un bien común entre el hotel, proveedores y comunidad con precios justos y de calidad”.

Tabla 7 Proveedores del hotel Santa Mónica

<b>PROVEEDORES</b>	<b>SUMINISTROS</b>
SUPERMAXI	Productos no perecibles y carnes
COORPORACIÓN FAVORITA	Aceites
COORPORACIÓN AZENDE	Bebidas y productos diversos
LA EUROPEA	Embutidos
PRONACA	Pollos
JO MAR	Mariscos
MEGALIMPIO	Productos de limpieza
PLASTIFLAN	Amenities
MERCADO 10 DE AGOSTO	Legumbres, hortalizas, frutas
CORAL HIPERMERCADOS	Lácteos y huevos
TIENDAS LOCALES	Productos de primera necesidad
JUAN MARCET	Suministros de oficina
LA HERRADURA	Parrilladas
LAVANDERIAS AUSTRALAS S.A. LAUSTRASA	Lavandería
INDUSTRIA REPOSTERA D MOUSSE CIA. LTDA	Repostería
PYCCA S.A.	Plásticos

Fuente: Hotel Santa Mónica, 2020.

### **2.3.2.4 Monitoreo y Acciones Correctivas**

Monitorear es llevar a cabo un control o vigilancia de las acciones empresariales con el fin de corregir cualquier problema y de esa manera aprender de las eventualidades que se han presentado. El objetivo de monitorear de forma permanente es ayudar a la toma acciones correctivas y prevenir inconvenientes para alcanzar los resultados ideales de las instalaciones del establecimiento.

De tal forma el hotel Santa Mónica realiza acciones de seguimiento y control a todos los procesos y procedimientos que se desarrollan en las diferentes áreas, lo que les permite conocer y detectar a tiempo posibles dificultades que se presentan en la prestación del servicio, la gerencia mantiene colocado un buzón de quejas y sugerencias, lo cual les permite conocer la satisfacción o insatisfacción del huésped respecto al servicio recibido, para poder corregir y re adecuar de ser necesario sus instalaciones o procesos a las exigencias de los futuros huéspedes. Sin embargo, el debido procedimiento no se encuentra por escrito si no que es comunicado de forma verbal a los empleados para el manejo de quejas o sugerencias ya que cuando se presenta una de ellas es llevada por el ama de llaves a recepción y la gerente es la encargada de solucionar o darle la debida atención.

### **2.3.3. Gestión de Recursos Humanos**

Los RRHH es fundamental para las empresas, debido a que son el contingente humano a través de quienes prestan el servicio por medio de sus aptitudes, experiencias y capacidades.

El hotel Santa Mónica no cuenta con un departamento de RRHH, sin embargo, estas gestiones están a cargo de la gerencia, puesto que no cuentan con un departamento destinado al contrato, seguimiento y control del personal, cuenta con colaboradores idóneos

para cumplir con todas las acciones que requiere el hotel, este no ha diseñado una guía o programa de actividades para sus empleados, sin embargo, su gerente de manera directa mantiene comunicación e interacción constante con los mismos (Ver Anexos 11 y 12, Pág. 222-224).

#### ***2.3.3.1 Manuales de Puestos y Procedimientos***

Son instructivos mediante los cuales se determinan las normas y procedimientos que deben seguir dentro de la empresa, regulando de esta manera las actividades a realizar y el funcionamiento adecuado de las instalaciones de la empresa.

El hotel Santa Mónica tiene un Reglamento interno mediante el cual establece lineamientos y directrices para cada área de trabajo, lo que permite que el personal labore de forma eficiente, empleando el menor tiempo en la realización de sus actividades (Ver Anexo 13, Pág. 227).

#### ***2.3.3.2 Capacitación del Personal***

Es la preparación profesional del personal con el objetivo de ampliar sus conocimientos y experiencias en las distintas áreas en las que se desempeñan, la capacitación es importante puesto que le permite al personal aplicar los conocimientos aprendidos en cada una de sus áreas.

El hotel Santa Mónica no realiza capacitaciones del personal, sin embargo, reciben capacitaciones dos veces al año conforme son requeridas por los diferentes Ministerios de Gobierno o por otras instituciones, lo cual no es planificado con anticipación, estas capacitaciones contribuyen en ampliar los conocimientos y experiencias de sus empleados para una mejor atención en el establecimiento.

### **2.3.3.3 Evaluación del Desempeño**

Es un método o proceso para verificar el cumplimiento eficaz de las actividades y funciones encomendadas a cada empleado del establecimiento y para propiciar posibles alternativas de solución respecto a dificultades detectadas en el proceso evaluativo. La evaluación del personal es una parte fundamental de la empresa puesto que permite conocer las habilidades e inhabilidades que presentan los empleados en el desempeño de sus funciones.

El hotel Santa Mónica realiza una evaluación de forma oral una vez al año respecto al desempeño de sus empleados, con la finalidad de conocer la calidad del servicio que brindan a los huéspedes y el manejo de relaciones con los superiores y con el público a quien se presta el servicio; no obstante, no tiene el debido formato para las evaluaciones de desempeño.

### **2.3.4. Gestión Financiera Contable**

El hotel Santa Mónica no cuenta con un departamento de contabilidad, sin embargo, cuenta con una contadora que llega dos veces a la semana la señora Marcela Flores, quien se encarga de cubrir los gastos que demanda el hotel como: deudas, salarios e impuestos, ingresos y egresos que tiene el establecimiento. El hotel Santa Mónica, para su contabilidad utiliza un programa de Software Contable llamado BemusErp.

La herramienta contable BemusErp es un software de gestión muy avanzado ya que integra algunas funciones contables como: gestión de proyectos, sistemas normalizados de Calidad, seguridad alimentaria, medio ambiente, seguridad de la información entre otras, permitiendo obtener flujos de trabajo, gráficos estadísticos dinámicos que han sido registrados en cualquiera de sus módulos; además, de ser un software muy fácil de implementar y utilizar para pequeñas o medianas empresas (Softwareselección, 2020).



De acuerdo con la encargada del área de recepción y a la contadora indicaron que, esta herramienta les permite realizar los reportes diarios donde está detallado las actividades económicas de cada ingreso por habitación o de la cafetería, así mismo de los egresos que tiene el hotel como las facturas para el pago de los proveedores además de tener conexión directa con el SRI. Con la ayuda de esta herramienta llevan a cabo las retenciones de la empresa y el cuadre de caja que se realiza al finalizar cada turno y que debe ser entregado a la Ing. Mónica Delgado. Además, le permite dar a conocer informes detallados del estado financiero del hotel (Flores, 2021).



Figura 63 Herramienta Bemus Hotel Santa Mónica

Fuente: Hotel Santa Mónica, 2021.

#### **2.3.4.1 Sistema Financiero Contable**

Es un mecanismo fundamental en el desarrollo de una empresa pues le permite llevar un control adecuado respecto al dinero circulante entre gastos e ingresos que se genera. Este control es ejecutado a través de la contadora del hotel Santa Mónica y la gerente quien se encarga de tomar las decisiones de carácter financiero y analizar las posibles inversiones que beneficiarán la economía del establecimiento.

#### **2.3.4.2 Presupuesto**

En una empresa los presupuestos es la estimación de costos, los cuales son necesarios para llevar los procesos financieros contables, tendientes a anticipar aquellos gastos e ingresos que tendrá la empresa en un tiempo estimado. El hotel Santa Mónica a

través de la contadora y de la gerente se encargan de la elaboración del presupuesto anual para cada departamento del hotel (Ver Anexo 14, Pág. 230).

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			
ACTIVO			
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y equivalentes a efectivo	311	8678.15	
Inversiones corrientes	312	0.00	
(-) Deterioro acumulado del valor de inversiones corrientes	313	0.00	
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTES			
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR COMERCIALES CORRIENTES			
Relacionadas			
Locales	314	0.00	
Del exterior	315	0.00	
No Relacionadas			
Locales	316	0.00	
Del exterior	317	0.00	
OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTES			
Otras relacionadas			
Locales	318	0.00	
Del exterior	319	0.00	
No relacionadas			
La información aparece en el libro de libro del 91, conforme a declaración de la contadora			
CÓDIGO VERIFICADOR	NÚMERO SERIAL	FECHA REGISTRO	PÁGINA
PRESENCIA DE...	PRESENCIA DE...	20-0-2020	No hay información sobre el estado de la información actual.

Figura 64 Presupuesto del hotel Santa Mónica

Fuente: Hotel Santa Mónica, 2020.

### 2.3.5. Gestión de Seguridad

Una empresa tiene como factor primordial para su funcionamiento la ejecución de políticas para salvaguardar la integridad física, la salud y la prevención de actos delictivos en contra de sus colaboradores.

El hotel Santa Mónica no cuenta con un departamento de Seguridad y Salud, sin embargo cuenta con un Manual de Seguridad que está a cargo de la Ing. Mónica Delgado, quien es la encargada de dar a conocer este manual que les permita evitar situaciones de riesgo o peligro que involucre la salud integral de sus huéspedes, empleados o a las instalaciones del hotel por medio del uso de cámaras de vigilancia, extintor de incendios, señalización en diferentes áreas visibles, zona en caso de terremotos, etc., así también cuenta con un protocolo de bioseguridad y medidas sanitarias para el hotel Santa Mónica en

el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19, en este Manual de Seguridad no se ha establecido normas para garantizar la seguridad ambiental.



Figura 65 Extintor de incendios

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 66 Señalización

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

En el establecimiento hotelero los empleados conocen las normas establecidas dentro del manual de seguridad y medidas de prevención ante el COVID-19, estas se observan al momento de realizar sus operaciones puesto que pueden sufrir alguna eventualidad el personal o los huéspedes que se encuentren en el establecimiento. Cabe mencionar que, en las habitaciones del hotel Santa Mónica se puede encontrar letreros preventivos de bioseguridad ante la pandemia ocasionada por COVID-19 (Ver Anexo15, Pág. 232).

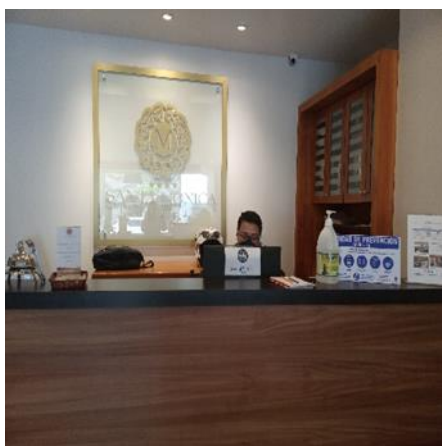


Figura 67 Medidas sanitarias por COVID-19

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

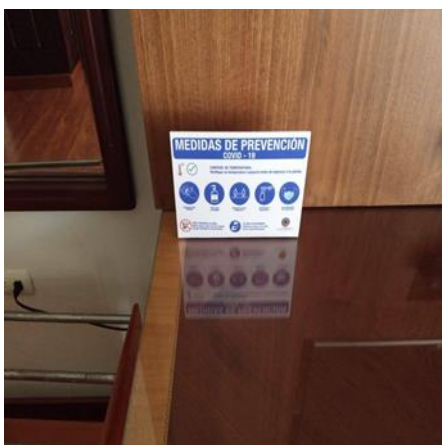


Figura 68 Medidas de prevención

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

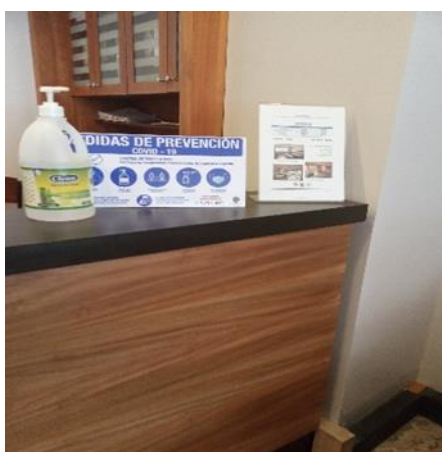


Figura 69 Medidas sanitarias en la recepción

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

### **2.3.6. Gestión de Comunicación y Mercadeo**

Es un instrumento mediante el cual se difunde los productos y servicios de la empresa a los potenciales clientes, ofertando de manera estratégica a un mercado definido. El propósito es influir de manera objetiva en los potenciales clientes para que adquieran sus productos.

#### **2.3.6.1 Comunicación**

Para los colaboradores del hotel Santa Mónica la comunicación es la acción que permite transmitir o recibir información, con la finalidad de ofrecer un buen servicio a sus huéspedes. El establecimiento Santa Mónica utiliza diferentes medios de comunicación ya sea oral por medio de llamadas telefónicas, la utilización de radios transmisores o diálogos verbales y de forma escrita a través de redes sociales como WhatsApp, Messenger o mensajes de texto.

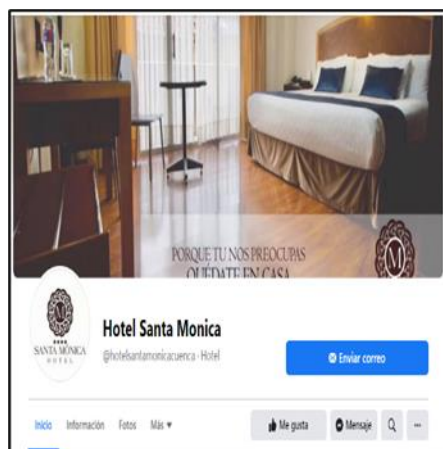


Figura 70 Facebook Hotel Santa Mónica

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

#### **2.3.6.2 Mercadeo**

El hotel Santa Mónica mantiene una interacción con sus potenciales clientes a través de la difusión de promociones y servicios en todo lo que es medios digitales. El hotel se da a conocer por medio de los canales de distribución y las OTAS entre estos se encuentra:

Trivago.com, Booking, Tripadvisor, Planet of hotels, Expedia, etc., además de utilizar las redes sociales tales como: Facebook, Instagram, anuncios por medio de youtube, dejando de lado la prensa impresa, radio y televisión. De esta forma llegan directamente a los futuros clientes, promocionando al hotel a nivel internacional, llevando una administración personalizada del contenido de la publicación en estas redes.

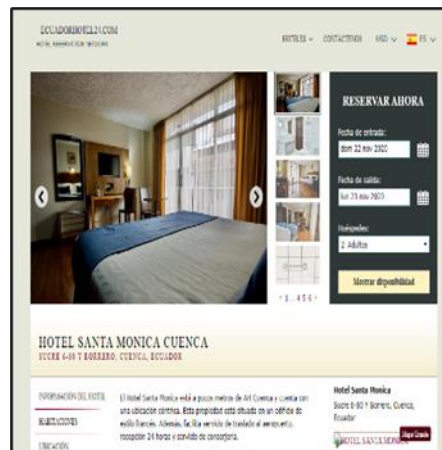


Figura 71 Página web Hotel Santa Mónica

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

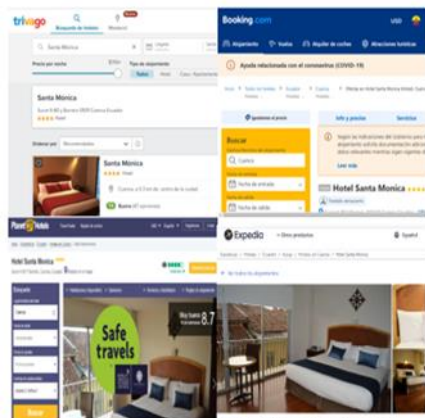


Figura 72 Promociones de OTAS hotel Santa Mónica



Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

### **2.3.7. Cuadro Resumen del Ámbito Empresarial de Valoración de acuerdo a los Estándares para Hoteles y Servicios de Alojamiento de la Rainforest Alliance version 2005**

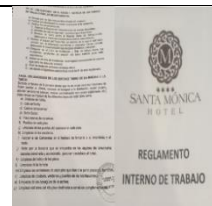



Para realizar la valoración del ámbito empresarial del hotel Santa Mónica, es necesario estructurar un cuadro resumen mediante el cual se tomará en cuenta los criterios y estándares de certificación reconocidos por la Rainforest Alliance para Turismo Sostenible como factores de alta importancia.


En la tabla presentada a continuación se puede analizar que el hotel Santa Mónica actualmente alcanza un 62.37 % de un 100 % de acciones empresariales que lleva a cabo el hotel. Estos resultados se basaron en el Manual de Buenas Prácticas Ambientales de la Rainforest Alliance versión 2005, se consideró cada literal de los seis sub-ámbitos con un porcentaje de 100 puntos cada uno, dando un total de 600 puntos y se procedió a realizar una regla de 3, considerando las prácticas que lleva a cabo el hotel con lo que se debería hacerse según dicho manual. Para obtener el promedio final de las prácticas que realiza el hotel se sumaron los porcentajes obtenidos y se dividió para seis dando como resultado un 62.37% de 100 %. El 37.63 % restante equivale a las acciones faltantes que tiene el hotel ya que la misión, visión no están enfocados a totalidad en la sostenibilidad y carecen de valores empresariales. También se debe a la falta de formatos para los procedimientos o procesos para el debido manejo de los recursos o de los proveedores con los que cuenta el hotel ya que los trabajadores conocen de estos procesos por medio de la gerente que les indica de forma verbal que hacer y cómo hacer más no llevan un registro de estos.

Tabla 8 Cuadro calificativo del hotel Santa Mónica Ámbito Empresarial

ÁMBITO EMPRESARIAL	Hotel Santa Mónica					
	Subámbit o	Referencias	Condición	Nivel de cumplim ento	Evidencias	Observaciones
	Gestión de la sostenibilidad	1) Gestión de Sostenibilidad  2) Políticas Empresariales  3) Planificación	Cuenta con una política general empresarial, donde manifiesta su deseo de actuar a favor del medio ambiente.  Cuenta con una adecuada planificación dentro del establecimiento.	50%		No cuenta con políticas de sostenibilidad.  Su misión y visión no se ajusta a la perspectiva de sostenibilidad.  Carece de valores empresariales.
	Gestión de Calidad	1) Procesos y procedimientos  2) Administración y dirección  3) Suministros y proveedores  4) Monitoreo y acciones correctivas	Cuenta con un organigrama general del hotel. Mantiene una buena dirección y administración la misma que es conocida como “owner – manager/gerente - dueño” Cuenta con una variedad de proveedores locales. Lleva a cabo acciones correctivas y preventivas de los recursos que posee el hotel.	60%		No cuenta con un manual de procedimientos y políticas para los proveedores.  No cuentan procesos escritos para la entrega – recepción de productos.



	Gestión de recursos humanos	<p>1) Manuales de puestos y procedimientos.</p> <p>2) Capacitación al personal.</p> <p>3) Evaluación al personal.</p>	<p>Cuenta con un manual de puestos y procedimientos para cada personal.</p> <p>Cuenta con capacitaciones otorgadas por el Ministerio de Turismo.</p> <p>Cuenta con hojas de registro para la asistencia del personal.</p>	63.63%	 	<p>Agregar al manual de procedimientos hojas de evaluación del personal.</p> <p>Incrementar capacitaciones extras para el personal.</p>
	Gestión financiera contable	<p>1) Sistema financiero contable.</p> <p>2) Presupuesto</p>	<p>Lleva un registro de los gastos del hotel mediante un formato.</p> <p>Utiliza un programa de Software Contable llamado BemusErp</p> <p>Cuenta con personal preparado para la elaboración del presupuesto.</p>	62.5%		<p>Desarrollar capacitaciones en el ámbito financiero.</p> <p>Realizar presupuestos intermedios y operativos de los recursos.</p>
	Gestión de seguridad	<p>1) Seguridad del hotel.</p> <p>2) Seguridad de los huéspedes.</p> <p>3) Seguridad del personal.</p>	<p>Cuenta con un manual de bioseguridad, seguridad ante casos de emergencia y emergencias sanitarias donde permite clasificar e identificar las situaciones de riesgo.</p> <p>Además, se detalla paso a paso lo que se debe hacer ante emergencias</p>	71.42%		<p>Se recomienda actualizar el manual de seguridad ya que es del año 2017.</p> <p>No se realiza simulacros en el establecimiento.</p>

			Dentro del manual se establece el siguiente objetivo “Velar por la seguridad de los colaboradores y de los huéspedes.”		<p>REGlamento DE HIGIENE Y SEGURIDAD</p> <p>DELGADO ESPINOZA MONICA PATRICIA</p> <p>“HOTEL SANTA MONICA”</p> <p>2017</p>	
	Gestión de comunicación y mercadeo	<p>1) Comunicación</p> <p>2) Mercadeo</p>	<p>El hotel se maneja con redes sociales como Facebook, Instagram y página web.</p> <p>Además, se promociona por medio de las OTA’S como tripadvisor y booking</p>	90%		Se recomienda integrar personal preparado para llevar a cabo objetivos concretos que se desea alcanzar.
	<b>Total</b>			<b>62.37%</b>		

Fuente: Elaboración propia con base en Hotel Santa Mónica, 2021.

### **2.3.8. Ámbito sociocultural**

El ámbito Sociocultural es el segundo pilar dentro de la sostenibilidad. Este ámbito busca la relación directa con la empresa y esta a su vez con la comunidad, la finalidad que persigue es fomentar y desarrollar lazos comunes entre los habitantes locales y los empresarios, buscando rescatar, incentivar y difundir la cultura, sus raíces, creencias y tradiciones, entregando al visitante un ambiente acogedor y seguro.

La guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible menciona cuatro aspectos socioculturales que toda empresa debe incluir dentro de su política empresarial que debería ser cumplida responsablemente para considerarse amigable con el medio ambiente. A continuación, se detallará las acciones que aplica el hotel Santa Mónica en cada uno de estos aspectos socio – culturales.

#### ***2.3.8.1 La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad***

El establecimiento hotelero Santa Mónica ha aplicado acciones que contribuye de forma directa con la comunidad priorizando la conservación de los recursos naturales, sociales y ambientales que posee el entorno donde se desarrolla la actividad turística hotelera. Además, cuenta con políticas para la contratación del personal dando prioridad a los habitantes de la ciudad de Cuenca ya que por medio de plazas de trabajo sus familias resultan beneficiadas de forma indirecta; también contribuye al mantener interacción con proveedores locales tanto de insumos alimenticios como de limpieza y oficina, destacándose la recepción de beneficios empresariales de carácter social y económico.

El hotel cuenta con varios proveedores de suministros para las distintas áreas, en circunstancias de desabastecimiento o de necesidad de alguno de los visitantes, acuden directamente a las tiendas y mercados que se encuentran cerca del hotel, contribuyendo de esta manera al desarrollo económico local. Sin embargo, no cuenta con políticas de sostenibilidad socio cultural donde den a conocer su compromiso con el medio ambiente y la comunidad como lo menciona la guía de buenas prácticas de turismo amigable.

### **2.3.8.2 La operación turística aporta al respeto a las culturas y poblaciones locales**

El hotel Santa Mónica aporta al respeto a las cultura enfocándose en la promoción y difusión de la cultura local y festividades, a través de medios digitales ofreciendo la oportunidad de intercambiar conocimientos y demás costumbres, dando a conocer mediante su red social Facebook entre varias de sus publicaciones del feriados de carnaval, Bicentenario de la Independencia de Cuenca y su agenda de actividades turísticas como también la promoción de la Casa del Parque como un nuevo Centro Cultural y Gastronómico de la ciudad.



Figura 73 Promoción del Hotel Santa Mónica

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

Para la contratación del personal, el hotel Santa Mónica selecciona por medio de aptitudes y actitudes de los futuros empleados de manera equitativa e imparcial, profesionales en distintas áreas, sin distinción de sexo o discapacidad, en beneficio de satisfacer las necesidades y expectativas del hotel. A continuación, se detalla la lista de los colaboradores del hotel:

Tabla 9 Listado del personal

Listado del Personal del Hotel Santa Mónica	
Nombres	Cargo
Fernanda García	Recepcionista
Moisés Puche	Recepcionista
Sergio Linares	Botones y Cafetería
Rosa Lucero	Camarera
Marcela Flores	Contadora

Fuente: Hotel Santa Mónica, 2020.

### ***2.3.8.3 La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural***

El hotel Santa Mónica ha propiciado acciones que favorecen el rescate del patrimonio histórico-cultural de la ciudad de Cuenca, poniendo a disposición de sus huéspedes y futuros visitantes en su página de Facebook, artículos con información acerca de los lugares patrimoniales que pueden visitar en la ciudad y sobre festividades a desarrollarse en feriados nacionales. En algunas ocasiones el personal rescata parte de la cultura por medio del uso de la vestimenta en festividades.



Figura 74 Promoción del Museo del Sombrero

Fuente: Hotel Santa Mónica, 2020.



Figura 75 Agenda de actividades

Fuente: Hotel Santa Mónica, 2020.

#### ***2.3.8.4 La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico***

El hotel Santa Mónica no realiza actividades culturales que formen parte del producto turístico, sin embargo, da a conocer los diversos atractivos turísticos de la ciudad de Cuenca y de la provincia del Azuay por medio de las redes sociales como Facebook, el hotel se promociona con fiestas locales de la ciudad. Es importante mencionar que el personal del hotel Santa Mónica está preparado para dar información sobre las diversas actividades culturales, turísticas que se pueden realizar durante la estadía generando mayor satisfacción en el huésped.

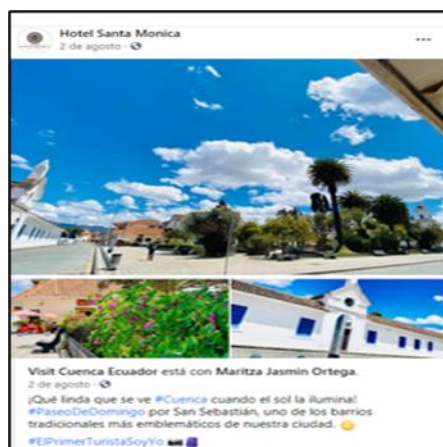




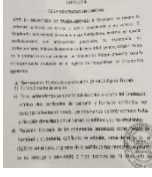


Figura 76 Lugar turístico de Cuenca


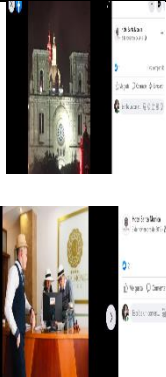

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

***2.3.8.5 Cuadro Resumen del Ámbito Socio-Cultural de Valoración de acuerdo a los Estándares para Hoteles y Servicios de Alojamiento de la Rainforest Alliance version 2005***

Para obtener la valoración porcentual respecto al cumplimiento de los estándares que establece la guía de buenas prácticas de turismo sostenible de la Rainforest Alliance, se realizará una regla de tres en base a las referencias, estado actual y evidencias obtenidas mediante las visitas de campo que se realizaron. Se tomará en cuenta los cuatro ámbitos y sus debidos sub-ámbitos del pilar socio cultural, si cumple a totalidad cada ámbito y sub-ámbito el establecimiento obtendrá una valoración del 100%, caso contrario se analizará los criterios que cumple y los que no cumple, para realizar la respectiva operación matemática.

ÁMBITO SOCIOCULTURAL	Hotel Santa Mónica					
	Subámbito	Referencias	Condición	Nivel de cumplimiento	Evidencias	Observaciones
	Contribución al desarrollo local de la comunidad	1) Beneficios económicos	Sus proveedores son locales y mantiene una buena relación con ellos.	66.67%	  	No tiene políticas ambientales ni culturales para los proveedores
		2) Beneficios sociales	Tiene un buen ambiente de trabajo donde se garantiza la salud para sus colaboradores y huéspedes.			No cuenta con formatos de procesos para la entrega – recepción para compras.
		3) Políticas con los clientes.				
		4) Políticas con la sociedad	Apoya a la promoción y conservación de los recursos naturales, sociales y ambientales.			No tienen un compromiso socio -cultural por escrito
	Operación Turística y su aporte al respeto a las culturas y poblaciones locales	1) Política de contratación de personal que promueva la equidad de género.	El hotel tiene personal de ambos sexos masculino y femenino.	80%	 	Se recomienda colocar nuevamente los flyers o folletos de la cultura local.
		2) Creación de un ambiente amigable entre la empresa	<p>Cuenta con procesos de contratación para el personal.</p> <p>Promueve la participación de los turistas con las costumbres, tradiciones de la localidad.</p> <p>Cuenta con encuesta de satisfacción para evaluar el ambiente, servicio durante la estadía.</p>			<p>Participar de las actividades con la comunidad.</p> <p>Tener en cuenta a la hora de contratar personal a las personas con discapacidad</p>



		3) Respeto a las culturas y poblaciones locales				
	La empresa y la comunidad deben emprender acciones	1) Página web	En su Facebook da a conocer la cultura local.  Sus colaboradores están preparados para dar información.  Rescatan parte de la cultura por medio del uso de la vestimenta en festividades	70%		Se recomienda agregar información sobre la localidad en la página web del hotel.  Participar en gestiones y procesos culturales en capacitación para guías locales.
	Oferta actividades culturales como parte del producto turístico	1) Promueve el interés o el intercambio cultural	Da información en redes sociales o verbalmente.	50%		Se debería volver a colocar la decoración con objetos típicos de la localidad con la que antes tenía el hotel. Se recomienda capacitar al personal en el idioma nativo.
	<b>Total</b>			<b>66.67%</b>		

El hotel Santa Mónica obtuvo un porcentaje de 66,67 % sobre 100 puntos. Estos resultados se obtuvieron de la regla de tres de los cuatro ámbitos y sub-ámbitos dando un total de 100 puntos cada ámbito. La sumatoria total de los cuatro ámbitos da 400 puntos que son divididos para el número de sub-ámbitos dando como resultado el porcentaje adquirido del hotel Santa Mónica en el ámbito socio – cultural. Estos porcentajes están basados en la aplicación de los estándares de la Guía anteriormente mencionada, el 33.33 % restante es debido a que el establecimiento hotelero no cuenta con políticas que vinculen al hotel con la comunidad o con sus proveedores. También este porcentaje faltante se ve reflejado ante la carencia de promocionar ofertas de paquetes turísticos en las páginas del hotel.

### **2.3.9. Ámbito Ambiental**

El crecimiento de la industria turística en sectores que se encuentran en desarrollo a generado un impacto negativo en el medio ambiente, puesto que se ha visto la necesidad de incrementar la construcción en el ámbito hotelero, disminuyendo de esta forma las áreas verdes localizadas en zonas céntricas o en las afueras de los distintos sectores. A consecuencia de estos impactos ambientales, se han creado organizaciones a nivel mundial, con la finalidad de incentivar al empresario hotelero y por ende a sus visitantes, a promover prácticas amigables con el medio ambiente.

#### **2.3.9.1 Calentamiento Global**

Las actividades humanas provocan en la atmósfera cambios que atentan contra la supervivencia de la vida y a su vez aumentan la temperatura climática. La industria hotelera que no realiza actividades amigables con el medio ambiente generalmente afecta mediante el uso indebido de desechos, uso de productos químicos que no son biodegradables, uso deficiente de los recursos energía y agua por no implementar o incentivar en sus visitantes una cultura de respeto y conservación del medio ambiente de su localidad y de otras localidades.

El hotel Santa Mónica promueve de forma básica el uso adecuado del agua y energía en las habitaciones. Sin embargo, en las demás instalaciones del hotel no se observa carteles informativos del consumo consciente de estos recursos, solo se cuenta con la señalización de emergencia y letreros de no fumar que son colocadas en los diferentes espacios, de esta manera indirectamente se da a conocer al personal y a los turistas sobre el seguimiento a estos procesos que contribuyen a la conservación del planeta.

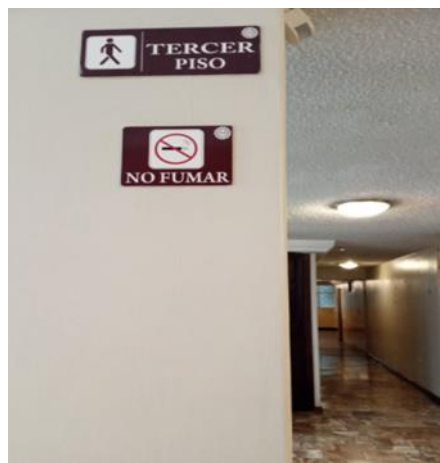


Figura 77 No fumar

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 78 Cuidado de energía

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 79 Sesta de reciclaje

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

### 2.3.9.2 Recurso Agua

El recurso natural agua es un factor indispensable para la conservación de la vida, tanto en la especie humana, como animal y vegetal. El agua en su estado natural puede ser tratada para ser reutilizada en el consumo humano y en la industria hotelera dependiendo del uso que hagan de ella en el servicio prestado, ya sea en la zona de piscina, hidromasaje, turco, en la cocina y en otras áreas del hotel, lo cual permite llevar un control respecto al consumo y su variación mes a mes.

El instructivo de la Rainforest Alliance da a conocer medidas sencillas de ahorro que están al alcance para la implementación de los hoteles como es el uso de carteles informativos, o la implementación de grifos con sensores para los hoteles. Por tal razón, el hotel Santa Mónica ha implementado pocas instrucciones sobre cómo pueden ayudar en el ahorro del agua únicamente en las habitaciones, sin embargo, los cuartos de baño cuentan con grifos y sanitarios que permiten utilizar de forma moderada el agua.

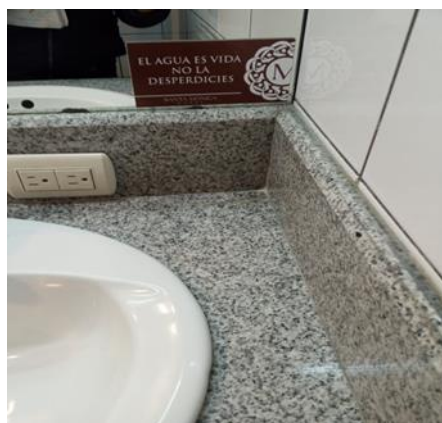


Figura 80 Cartel informativo de ahorro de agua

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

Para conocer más a fondo sobre el consumo de agua de cada mes del año 2019 del hotel Santa Mónica; se procedió a realizar una tabla de consumo de agua en metros cúbicos; estos valores han sido obtenidos por la empresa ETAPA; a continuación, se detalla el consumo de agua de los meses de enero-diciembre del 2019.

Tabla 10 Consumo de agua del hotel Santa Mónica

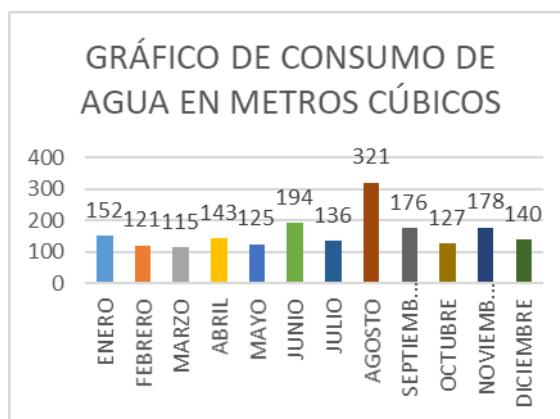
MES/2019	CONSUMO AGUA m3	TOTAL
ENERO	152 m3	\$ 261.15
FEBRERO	121 m3	\$ 202.89
MARZO	115 m3	\$ 191.61
ABRIL	143 m3	\$ 244.25
MAYO	125 m3	\$ 210.41
JUNIO	194 m3	\$ 340.10
JULIO	136 m3	\$ 231.09
AGOSTO	321 m3	\$ 578.79
SEPTIEMBRE	176 m3	\$ 306.27
OCTUBRE	127 m3	\$ 214.17
NOVIEMBRE	178 m3	\$310.02
DICIEMBRE	140 m3	\$ 238.61

Fuente: Hotel Santa Mónica, 2020.

En la tabla anterior se observa que los meses de agosto y junio son los meses con mayor consumo de agua en el hotel Santa Mónica. El consumo varía de acuerdo con la utilización de cada departamento del hotel; por ejemplo, el departamento de alimentos y

bebidas y ama de llaves son los espacios donde más se utiliza. A continuación, se presenta el gráfico comparativo de consumo de agua en metros cúbicos.

Tabla 11 Consumo de agua en metros cúbicos



Elaborado por: Herrera y Hurtado, 2020.

En el gráfico anterior se da a conocer que los meses de junio y agosto son los de mayor utilización del recurso agua. En el mes de junio el hotel se encontraba realizando adecuaciones en las instalaciones y en el mes de agosto el establecimiento tuvo mayor ocupación del 85% de afluencia de huéspedes por el feriado del 10 de agosto. Es importante mencionar que el consumo de agua es compartido con la familia de la Ing. Mónica Delgado debido a que dentro de las instalaciones del hotel en los últimos pisos reside la Familia Delgado.

### **2.3.9.3 Recurso Energía**

La energía es considerada la capacidad para hacer funcionar las cosas, en la industria hotelera es un factor indispensable para el funcionamiento adecuado de todas las áreas del hotel y por ende para poder prestar un servicio de calidad.

El hotel Santa Mónica contribuye de forma mínima en el uso adecuado de la energía, puesto que únicamente ha implementado sensores en los pasillos y letreros en las habitaciones que ayudan a la reducción del consumo de electricidad. El establecimiento

cuenta con 200 luces led aproximadamente. A continuación, se detalla el consumo de energía en el establecimiento Santa Mónica durante los meses de enero-diciembre del 2019.

Tabla 12 Consumo de energía KW y valores

MES/2019	CONSUMO KW	TOTAL
ENERO	1143,42	193,99
FEBRERO	1091,88	183,64
MARZO	1161,78	189,33
ABRIL	1162,80	191,54
MAYO	1157,7	193,05
JUNIO	1093,44	186,32
JULIO	1092,42	186,34
AGOSTO	1104,66	182,13
SEPTIEMBRE	1090,38	191,23
OCTUBRE	943,5	159,28
NOVIEMBRE	1145,46	194,8
DICIEMBRE	1053,66	174,57

Fuente: Hotel Santa Mónica, 2020.

En la tabla anterior se puede observar que en el mes de noviembre se obtuvo un mayor consumo de energía, esto es debido a que el establecimiento conto con mayor afluencia de huéspedes por cuanto se presentó el feriado del dos de noviembre (día de los difuntos) y el 3 de noviembre la independencia de Cuenca que conmemoraba 199 años de libertad por ende se realizó actividades lúdicas que permitió la afluencia de turistas en la ciudad.

#### **2.3.9.4 Biodiversidad en los jardines**

El hotel Santa Mónica no cuenta con jardines ni áreas verdes por lo cuanto las instalaciones del hotel no cuentan con espacios destinados al cultivo de ninguna especie de planta; sin embargo, en el interior del hotel se puede encontrar diferentes plantas ornamentales que adornan los distintos pasillos.



Figura 81 Planta ornamental

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

#### ***2.3.9.5 Áreas naturales protegidas y de conservación***

Las áreas naturales protegidas han sido consideradas espacios para rescatar y precautelar la biodiversidad tanto en flora y fauna, mismos que a través de su denominación resguardan recursos naturales o culturales un ejemplo de esto es el parque nacional el Cajas, se encuentra ubicado al oeste de la ciudad de Cuenca es conocido por sus cientos de lagunas, senderos, su flora y fauna, dentro de su fauna podemos observar al cóndor andino, colibríes y coaties. En las inmediaciones del parque podemos encontrar el santuario de la Virgen de El Cajas muy visitado por cientos de personas al año.

El hotel Santa Mónica brinda información de manera verbal a sus huéspedes respecto a la protección y conservación de las áreas protegidas de la ciudad de Cuenca, como el parque nacional el Cajas puesto que este atractivo turístico recibe muchos visitantes.





Figura 82 Laguna del Cajas

Fuente: This is Ecuador, 2020.

#### ***2.3.9.6 Reservas naturales privadas***

Es un espacio protegido por algún régimen especial que permite la preservación de las especies que habitan en el (Pérez y Merino, 2014). El hotel Santa Mónica no mantiene ninguna relación con reservas naturales privadas.

#### ***2.3.9.7 Contaminación***

El hotel Santa Mónica cuenta con señalización de no fumar en las instalaciones y habitaciones, evitando con esto la contaminación ambiental, también cuenta con sensores de movimiento que permiten ahorrar el uso de electricidad promoviendo la eficiencia energética, así también cuenta con tachos recolectores para cada desecho sea orgánico o reciclable mitigando la propagación de la contaminación. Además, el hotel Santa Mónica no presenta mayor cuidado en los productos químicos que utilizan para la limpieza de habitaciones y áreas comunes por tal razón se recomienda tener un mayor control de los productos que se tiene en stock por medio de hojas de registro e identificaciones para cada producto.



Figura 83 Letrero no fumar

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 84 Collage de productos químicos

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

Los desechos sólidos son considerados el mayor factor contaminante en el medio ambiente, provocado por la actividad humana a diario, normalmente existen áreas destinadas al tratamiento de estos desechos como los rellenos sanitarios, los cuales están ubicados en espacios abiertos lo que produce la emanación de gases tóxicos tanto para la especie humana como para el medio ambiente. El hotel Santa Mónica cuenta con instrucciones básicas de cómo manejar los desechos sólidos, reduciendo, rehusando y reciclando, lo que evita la propagación de malos olores, la generación de enfermedades y mostrar una mala imagen del hotel.

Es menester indicar que, en la entrevista realizada a la Ing. Mónica Delgado supo manifestar que desconocen la cantidad de desechos que produce el hotel ya que no realiza

un control de la cantidad de desechos orgánicos (aceites) y plásticos que se producen durante el funcionamiento diario o mensual del establecimiento debida a la razón que no se cocina o no se elabora platillos todos los días ya que son muy pocas las veces que se utiliza la cocina. Por otro lado, para la Ing. Mónica Delgado el departamento de recepción es el que produce mayor cantidad de basura, pero lo minimizan por medio de la reutilización de las hojas de papel bond, además de mencionar que el departamento de ama de llaves es el segundo que produce mayor cantidad de desechos pero han tomado medidas ambientales como: eliminar los *amenities* personales han sido remplazados por dispensadores de *shampoo*, acondicionador y gel antibacterial biodegradables en cada habitación; esta medida de reducción de plásticos ha sido recién implementada por la Ing. Mónica Delgado que espera que se reduzca el impacto ambiental local que produce su establecimiento hotelero.

Por otro lado, se procedió a realizar el levantamiento de la información sobre la cantidad de desechos orgánicos e inorgánicos que produce el hotel. Como primer dato se obtuvo la información de los desechos orgánicos del establecimiento hotelero Santa Mónica estos datos fueron que el hotel produce semanalmente 15 kilos y mensualmente 60 kilos de desechos orgánicos debida a la razón que, en los meses de mayor afluencia el hotel se encuentra con una ocupación de un 70% de huéspedes los mismos que piden *room service*, desayunos, etc.

A continuación, se detalla la producción de los residuos que produce el hotel Santa Mónica durante la semana del 1° al 8 de abril del presente año, de esta forma se obtendrá la producción mensual de desechos del establecimiento hotelero.

Tabla 13 Desechos orgánicos, sanitarios e inorgánicos

Clasificación y Producción de los Residuos Del Hotel Santa Mónica durante la semana del 1° al 8 de abril			
Clasificación	Departamento	Peso en kilos	Descripción
Orgánica	Alimentos y Bebidas	6k	Cáscaras de frutas, vegetales.
Sanitaria	Habitaciones	1k	Restos de comida.
Inorgánica	Recepción	5k	Desechos higiénicos
	Ama de llaves		Papeles
			Envases o botellas
Total Semanalmente		12k	
Total Mensualmente		48k	

Fuente: Hotel Santa Mónica, 2020.

Actualmente, el hotel no ha tenido un porcentaje alto de ocupación debido al estado de emergencia que se encuentra la provincia del Azuay, razón por la cual no se ha producido mayor cantidad de desechos orgánicos e inorgánicos; obtenido entre 6 y 8 kilos semanalmente de desechos orgánicos. Como segundo dato se obtuvo que el hotel Santa Mónica en referente a desechos inorgánicos como papeles, plásticos, etc., se produce la cantidad 5 kilos semanalmente.

El hotel Santa Mónica para ayudar a la conservación del medio ambiente ha optado por reducir el uso de plásticos no biodegradables en la cafetería los mismos que han sido cambiado por productos biodegradables que ayuden a la protección y conservación del planeta.

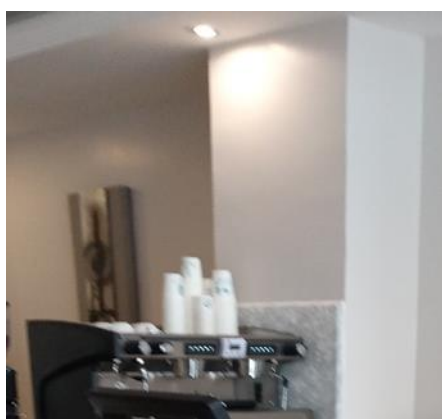


Figura 85 Vasos biodegradables

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

Finalmente, en las visitas de campo realizadas al establecimiento se pudo observar que no ponen en práctica los conocimientos que tienen debido a que el manejo de los tachos de basura no es el indicado como se puede observar en la fotografía. Por otro lado, respetan el horario de recolección de basura los días respectivos a su sector lunes, miércoles y viernes de 20Hh00 a 00h00.



Figura 86 Tacho de basura de la cocina

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

#### **2.3.9.9 Educación Ambiental**



La educación ambiental es un mecanismo mediante el cual se pretende implementar una cultura de respeto y conservación del medio ambiente en la sociedad, promoviendo de esta manera un ámbito de sostenibilidad por medio de la identificación de posibles problemas y sus consecuentes soluciones alternativas.



El hotel Santa Mónica cuenta con un programa de Buenas Prácticas Ambientales, cuyo propósito es prevenir y reducir los impactos ambientales negativos de la actividad turística a través de mejoras progresivas en los procesos promoviendo el respeto y conservación de la biodiversidad, uso de los recursos y valores naturales, contribuyendo así a una mejor calidad de vida en el entorno. Con medidas preventivas que eviten riesgos ambientales asociados a cualquier acción realizada, así como por la ejecución repetida de

experiencias positivas que reducen el impacto ambiental de las actividades cotidianas (Ver Anexo 16. Pág. 235).





***2.3.9.10 Cuadro Resumen del Ámbito Ambiental de Valoración de acuerdo a los Estándares para Hoteles y Servicios de Alojamiento de la Rainforest Alliance version 2005***


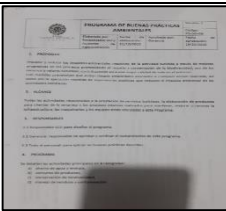
Para obtener la valoración porcentual respecto al cumplimiento de dichos estándares, se realizará una regla de tres en base a la columna de referencias, estado actual y evidencias obtenidas, si cumple con el propósito que busca la guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible donde el establecimiento obtendrá una valoración del 100%, caso contrario se analizará los criterios que cumple y los que no cumple, para realizar la respectiva operación matemática.

ÁMBITO AMBIENTAL	Hotel Santa Mónica					
	Subámbit o	Referenci as	Condición	Nivel de cumplimi ento	Evidencias	Observaciones
	Calentami ento global	1) Efecto Invernader o 2) Emisiones de gases	El hotel cuenta con señalética de no fumar, ahorro de agua y luz. Pide al huésped que informe si es necesario el cambio de lencería durante su estadía o que se reutilice si están limpias. Da al personal información verbalmente sobre las medidas de ahorro de recursos naturales.	50%		Debe participar en programas para la conservación de la flora y fauna del lugar. Debe cerrar los cilindros de gas más grandes cuando no se necesite más potencia.
	Recurso Agua	1) Prevención y mantenimi ento 2) Medidas sencillas en habitacion es y baños 3) Ahorro de agua en lavandería y cocina	El hotel toma medidas de prevención y corrección para las instalaciones. El hotel tiene taques de reservorio de agua en caso de posibles eventos que ocurra. Informa al huésped sobre las medidas de ahorro verbalmente y por medio de letreros. Los baños y cocina tienen grifos de agua.	60%		Debe implementar en los grifos de baños y cocinas dispositivos que reduzcan el caudal. Recalcar al personal de cocina al momento de lavar frutas o verduras se haga en recipientes con agua en lugar de hacerlo con la llave abierta. Utilizar el agua de la lluvia para lavar el patio del último piso.

		4) Medidas de ahorro para jardín e instalaciones				
	Recurso Energía	1) Energías alternativas 2) Aire acondicionado y calefacción 3) Iluminación 4) electrodomésticos 5) Transporte	El hotel tiene sensores de movimiento en los pasillos. Los focos de las habitaciones son ahorradores. Las habitaciones cuentan con letreros de ahorrar energía. Actualmente el hotel mantiene cerrado las habitaciones de algunos pisos. Utiliza la ventilación natural en las habitaciones.	50%	 	Se debe tomar en cuenta las instalaciones que consuman más energía e implementar más medidas para reducir el consumo energético. Analizar o considerar la implementación de energías alternativas para el hotel. Considerar el calor solar para secar la lencería de las habitaciones. Mantener medidas de protección de los electrodomésticos. "Leer etiquetas o manuales de funcionamiento"



Biodiversidad en jardines	1) Jardín atractivo para la fauna silvestre	El hotel no tiene jardines. Sin embargo, en los pasillos del hotel tiene plantas decorativas	5%		Integrar espacios verdes con una variedad de plantas nativas de la ciudad.  Brindar información sobre la flora de la ciudad. Participar de eventos que fomenten el cultivo de flora.
Áreas protegidas de conservación	1) Parques Nacionales 2) Reserva Natural / Área silvestre 3) Monumento Natural	El personal del hotel está capacitado en sus áreas respectivas así lo demuestra sus certificados de estudio los mismos que brindan información sobre los parques o reservas naturales a los turistas	100%		
Contaminación	1) Aguas servidas 2) Problemas de la atmósfera 3) Transporte	El hotel tiene carteles informativos de no fumar en las áreas de pasillos, habitaciones y de alimentos y bebidas. Utiliza productos con menor porcentaje amigable para el medio ambiente. Guarda los productos químicos juntos con productos alimenticios en los mismos estantes de la bodega.	16.67%	 	Utilizar limpiadores naturales para las áreas del hotel. Cambiar los productos químicos por productos que sean amigables con el medio ambiente. Enseñar al personal el adecuado almacenamiento y manejo de los productos de limpieza. Reducir el uso de plásticos.

	Desechos Sólidos	1) Reducir 2) Reutilizar 3) Reciclar	El hotel utiliza las "R" En el departamento de recepción se reutiliza las hojas ya impresas. Los desechos de aceite producidos por la cocina son donados para producir abono. Respetan los horarios establecidos por la Emov.	36.36%		Mejorar de mejor manera los desechos orgánicos y plásticos que produce el hotel. Recomendar a los turistas no dejar basura en los lugares que visite. Incrementar el uso de envases retornables o biodegradables Utilizar en el departamento de alimentos y bebidas toallas lavables
	Educación Ambiental	1) Recorridos Guiados	El personal está capacitado para brindar información sobre el cuidado ambiental que se debe tener en los lugares turísticos. El hotel tiene un manual de Buenas Prácticas Ambientales. El hotel asiste a las capacitaciones de educación ambiental que da el ministerio de turismo en educación	50%		Se debe actualizar el manual de Buenas Prácticas Ambientales ya que es el 2015.
				<b>Total</b>	<b>46%</b>	

Fuente: Hotel Santa Mónica, 2021.

## **2.4. Hotel Selina**

### **2.4.1. Ámbito Empresarial**

En la guía de buenas prácticas de turismo sostenible de la Rainforest Alliance están definidos los lineamientos que deben llevar a cabo cualquier empresa para minimizar el impacto ambiental y establecer de esa forma un desarrollo sostenible para obtener una certificación amigable con el medio ambiente.

#### ***2.4.1.1 Gestión de la Sostenibilidad***

Actualmente hay un número grande de hoteles que se preocupan por el medio ambiente y reducir los impactos que estos generan. La cadena hotelera Selina es uno de ellos debido que, para sus propietarios un hotel amigable con el medio ambiente marca la diferencia en el mercado y crea una buena imagen ante los turistas que buscan hoteles que cuiden los recursos ambientales que sean sostenibles con la naturaleza y todo lo que les rodea. Además, tiene como objetivo seguir siendo catalogada como una de las empresas nuevas con conciencia innovadora en sus procesos operacionales dando un aporte positivo en sus 14 sedes e involucrando a las comunidades locales donde se lleva a cabo la actividad hotelera (Selina, 2019). A continuación, se detallará los puntos a tratar de cada ámbito de la sostenibilidad de acuerdo con la guía de buenas prácticas de turismo sostenible de la RainforestAlliance, versión 2005.

##### ***2.4.1.1.1 Política de Sostenibilidad***

En la entrevista realizada a la gerente del hotel Selina la Ing. Andrea Mogrovejo mencionó que, el hotel Selina actualmente cuenta con algunas políticas de sostenibilidad entre ellas la visión, pero carece de misión y valores empresariales además , la Ing. Andrea Mogrovejo dio a conocer que el hotel siempre está buscando la protección del medio ambiente por medio del desarrollo de proyectos creativos con la colaboración de artistas y artesanos locales dado que ellos aportan inspiración para cada locación obteniendo como resultado la integración de la naturaleza, la comunidad y la cadena hotelera permitiendo un desarrollo armónico entre ellos.

#### *2.4.1.1.2 Políticas Empresariales*

El Hotel Selina cuenta con todas las políticas empresariales como lo indica el Manual de turismo sostenible, entre ellas están las Políticas Ambientales, Políticas de Servicio, Políticas de Seguridad, Políticas Sociales y Políticas de Gestión Humana (Ver Anexo 17-18-19, Pág. 237-239-241). Para el hotel Selina Cuenca contar con todas estas políticas es una fortaleza que les permite ofrecer una estadía satisfactoria a sus huéspedes debido a que estos se sentirán confortables a estar rodeado de hermosos paisajes naturales o dentro de la ciudad.

#### *2.4.1.1.3 Planificación*

El hotel Selina cuenta con una planeación anual, lo cual permite que éste actúe de forma responsable y eficaz ante cualquier particularidad que se presente, de tal forma que alcancen los objetivos o metas planteados durante ese año de funcionamiento. Cuenta con una visión objetiva y orientada al desarrollo de la empresa y sus colaboradores, pero carece de misión y valores empresariales (Ver Anexo 20, Pág.244).

#### *2.4.1.2 Gestión de Calidad*

La cadena hotelera Selina ha sido reconocida por su responsabilidad social debido a que se basa en tres pilares fundamentales para garantizar una buena gestión de calidad. A continuación, se mencionará los pilares fundamentales de la cadena hotelera Selina Cuenca de acuerdo con la gerente Ing. Andrea Mogrovejo:

1. Aceptar la responsabilidad del compromiso sobre el bienestar de sus huéspedes y colaboradores.
2. Ayudar al desarrollo intelectual- físico de los colaboradores y la comunidad.
3. Brindar a los huéspedes experiencias únicas que sean positivas para la comunidad.

Adicionalmente, para el hotel Selina conocer la opinión de sus huéspedes es muy importante puesto que siempre están pendiente de la satisfacción de sus huéspedes por medio de encuestas lo que permite dar seguimiento a las sugerencias o quejas que se presenten durante la estadía de cada uno de sus huéspedes. Para lo cual, ha implementado una Guía de cómo lidiar con las quejas y a su vez estas son dirigidas a una plataforma para la debida resolución (Ver Anexos 21-22. Pág. 246-249).

#### *2.4.1.2.1 Procesos y Procedimientos*

En el hotel Selina cuentan con un manual estructurado de procedimientos para cada departamento, en el mismo se establecen derechos y obligaciones que deben cumplir tanto los colaboradores, supervisores y gerente del establecimiento hotelero. Este manual de procedimientos les permite alcanzar los objetivos trazados a largo plazo (Ver Anexo 23, Pág. 251).

#### *2.4.1.2.2 Administración y Dirección*

La administración y dirección del hotel Selina se encuentra a cargo de la gerencia general del Selina principal de Ecuador (Quito), pero cada locación esta supervisada por una gerente general. En el caso de Selina Cuenca está a cargo la señora Gerente Ing. Andrea Mogrovejo, quien es la encargada de la gestión, organización y control en el cumplimiento de actividades de sus colaboradores (Ver Anexo 24, Pág.254). Los gerentes de cada locación están encargados de mantener la uniformidad organizacional, marketing y recursos humanos de cada establecimiento de la cadena hotelera.

#### *2.4.1.2.3 Suministros y Proveedores*

El Hotel Selina tiene diferentes proveedores para cada uno de sus departamentos, tales como para el departamento de alimentos y bebidas cuenta con proveedores como: La Europea, Nutri Leche, Comercial Arandano, Mercado 10 de Agosto y Levapan; para el departamento de recepción: Imprenta Monsalve; para el departamento de Ama de llaves:

Mega limpio y Ecolab; otros: Austrogas. Además, cuenta con una lista de proveedores y como debe ser la recepción de los alimentos y utensilios en general (Ver Anexo 25, Pág. 256).

Tabla 14 Proveedores Hotel Selina

PROVEEDORES	SUMINISTROS
LA EUROPEA	Embutidos y carnes
NUTRI LECHE	Lácteos
COMERCIAL ARANDANO	Especies y Condimentos.
LEVAPAN	Panadería y repostería.
MERCADO 10 DE AGOSTO	Legumbres, hortalizas, frutas
ECOLAB	Servicio de limpieza y desinfección
MEGALIMPIO	Productos de limpieza
AUSTROGAS	GLP
JUAN MARCET	Suministros de oficina

Fuente: Hotel Selina, 2020.

#### **2.4.1.2.3 Monitoreo y Acciones Correctivas**

En el establecimiento hotelero Selina se llevan a cabo acciones de monitoreo, preventivas y correctivas que permite el cumplimiento de las tareas o del servicio de esta manera se pretende aprender de las eventualidades que se han presentado. Para el hotel Selina el monitorear de forma permanente ayuda a tomar acciones correctivas para obtener los resultados ideales de un proyecto realizado. Sin embargo, el establecimiento hotelero no lleva a cabo en su totalidad acciones que protejan el medio ambiente y sus recursos (Ver Anexo 26, Pág. 258).

#### **2.4.1.3 Gestión de Recursos Humanos**

En el hotel Selina Cuenca no cuenta un departamento de recursos humanos sin embargo la gerencia ha creado un Reglamento de Trabajo Interno, en donde se estipula las funciones que debe llevar a cabo el personal en sus distintas áreas, así también establece las sanciones en caso de incumplimiento o faltas; la contratación del personal está a cargo de la gerente, en coordinación con el departamento de recursos humanos (Quito) lo cual ayuda a conocer de forma directa el perfil de cada colaborador (actitudes, aptitudes y habilidades) para ocupar de manera idónea los diferentes puestos de trabajo dentro del establecimiento (Ver Anexo 27, Pág. 260).

Adicionalmente, hace cinco años atrás se implementó la utilización de una plataforma de recursos humanos llamada BambooHR. Esta herramienta integra los contratos, derechos, tiempos libres, vacaciones y sueldos del personal, contactos de emergencias, itinerario de capacitaciones y finalmente las actividades diarias que están dentro de la planificación en referencia a los servicios que ofrece el hotel.

Es importante mencionar que el software BambooHR es una alternativa para la gestión de recursos humanos que automatiza y optimiza las operaciones administrativas diarias. Esta herramienta permite a la empresa mejorar el proceso de reclutamiento, evalúa el rendimiento al cumplir metas o medir el compromiso de los colaboradores con la organización además de facilitar el acceso a los datos de los empleados de la empresa y realiza informes del departamento de RRHH (Novardi, 2018).



Figura 87 Plataforma BambooHR

Fuente: Herrera y Hurtado, 2021.

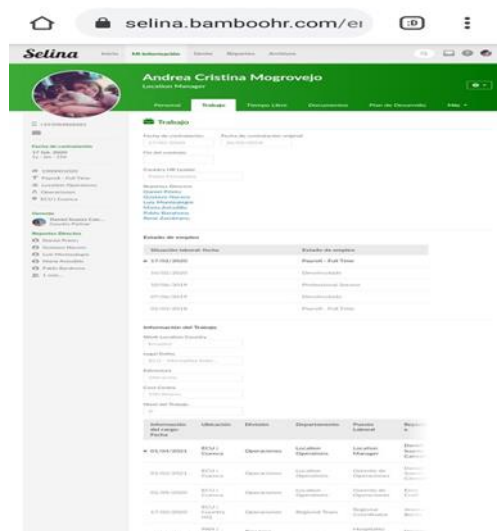


Figura 88 Perfil de la plataforma

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

#### 2.4.1.3.1 Manuales de Puestos y Procedimientos

El hotel Selina cuenta con un Manual de funciones para cada departamento tanto para empleados como empleador, lo que les permite conocer de forma clara las funciones que son asignadas. Por otra parte, en el manual no se establece procedimientos sostenibles para el manejo de recursos, lo cual es considerado una parte importante para llevar a cabo medidas sostenibles que permitan alcanzar uno de los objetivos planteados del hotel (Ver Anexo 28, Pág. 262).

#### 2.4.1.3.2 Capacitación del Personal

El Hotel Selina en este último año ha implementado capacitaciones regulares dentro de los diferentes departamentos para el personal, con variación de diferentes temas como atención y servicio al cliente, barismo, etc. Las capacitaciones son de acuerdo con la necesidad del establecimiento, estas pueden ser cada tres o seis meses en el año.

#### 2.4.1.3.3 Evaluación del Desempeño

En este establecimiento se lleva a cabo evaluaciones diarias durante todo el año. La evaluación del personal está a cargo de la gerente, quien es la encargada de registrar en la plataforma BambooHR el desempeño de cada uno de su personal. Con la evaluación se



pretende conocer el desempeño de cada uno del personal enfocándose en varios puntos como la puntualidad, el desenvolvimiento, responsabilidad, etc., con el objetivo de conocer las fallas o méritos que tenga el personal y de esta forma escoger de manera justa al mejor empleado del mes, esto como un premio o reconocimiento al trabajo realizado.

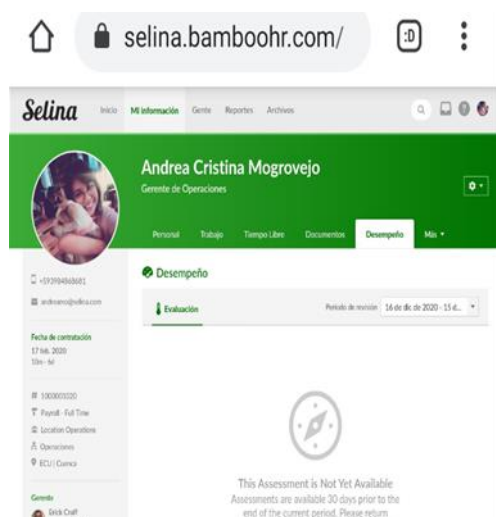


Figura 89 Perfil de desempeño de la plataforma BambooHR

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

#### **2.4.1.4 Gestión Financiera Contable**

El hotel Selina lleva la contabilidad por medio de la utilización del software Netsuite-Oracle. En el 2019, el departamento de contabilidad implementó la utilización de este software lo cual ha permitido llevar de mejor manera el estado financiero de cada locación de la cadena hotelera Selina, debido a que integra soportes contables, planificación de recursos de los hoteles y ventas que han tenido durante un período determinado obteniendo el estado financiero de sus inversiones y ganancias, es así que el año anterior se han mantenido en un punto de equilibrio neutro, debido a que el hotel es relativamente nuevo. No obstante, el software Netsuite-Oracle no tiene conexión directa con el SRI (servicio de rentas internas) si no que el pago de los impuestos o retenciones son llevado a cabo por una persona de confianza del hotel.



Figura 90 Software Netsuite – Oracle

Fuente: Herrera y Hurtado, 2021.

#### 2.4.1.4.1 Sistema Financiero Contable

Para hotel Selina el sistema financiero es un mecanismo fundamental en el desarrollo de una empresa, que le permite llevar un control adecuado respecto al dinero circulante entre gastos e ingresos que se genera. Este control es ejecutado por medio del software contable Netsuite – Oracle a través de la contadora del hotel Selina Quito conjuntamente con la Ing. Gerente Andrea Mogrovejo, quien se encarga de tomar las decisiones de carácter financiero y analizar las posibles inversiones que beneficiarán la economía del establecimiento.

#### 2.4.1.4.2 Presupuesto

El hotel Selina elabora un presupuesto en el mes de diciembre de cada año, lo que le permite administrar de forma correcta y eficiente los recursos económicos, asignando valores que serán utilizados en las distintas áreas y departamentos del hotel y así conocer las posibles ganancias o pérdidas en comparación al año anterior con el objetivo de anticipar aquellos gastos e ingresos que tendrá la empresa en un tiempo estimado (Ver Anexo 29, Pág.265).

1EC05 - Selina Operation Montanita S.A / Cuenca				GM Critique											
	October		Forecast		Act. \$ vs		Act. % vs.		October		Act. \$ vs		Act. % vs		LY
	Actuals	%	October	%	October	%	October	%	October	%	October	%	October	%	
Total Revenue	15,709	100%	11,400	100%	4,309	37.8%			65,273	100%	69,564	81.1%		21.9	
Occupancy	24%	N/A	13%	N/A	11%	81.1%			35%	N/A	-10%	89.1%		3	
Rooms Revenue	14,687	94%	7,500	66%	7,187	58.6%			31,238	37%	19,542	65.0%		14.5	
Non rooms Revenue	1,012	6%	3,900	34%	(2,888)	(19.4%)			54,034	83%	65,022	88.1%		6.8	
GOP	5,914	38%	870	8%	5,044	59.7%			16,664	26%	10,750	64.5%		17.3	
Rent	4,721	30%	4,488	39%	(211)	3.1%			17,373	27%	12,692	72.5%		15.0	
EBITDA	723	5%	(4,314)	-38%	5,037	(19.6%)			(1,343)	-2%	2,065	(152.6%)		132.3	
Management Fee	943	6%	1,554	14%	612	(65.2%)			5,116	8%	4,174	(81.6%)		-	
Net Operating Income	(2,627)	-16%	(7,311)	-64%	4,684	(68.2%)			(4,340)	-7%	1,483	(34.2%)		135.3	
Revenue per Bedspace	82.25	N/A	59.03	N/A	23.2	37.8%			448.48	N/A	364.2	(81.1%)		-	
EBITDA per Bedspace	3.78	N/A	(22.58)	N/A	26.4	(19.6%)			(7.03)	N/A	10.6	(152.6%)		-	
Bedspace Efficiency	99%	N/A	99%	N/A	-1%	(1.1%)			99%	N/A	-1%	(1.1%)		-	
Keys	50	N/A	49	N/A	1	2.0%			49	N/A	1	2.0%		-	
Beds	188	N/A	188	N/A	(2)	(1.1%)			190	N/A	(2)	(1.1%)		-	
Bedspace	191	N/A	191	N/A	-				191	N/A	-			-	
Occupied Rooms	491	35%	812	34%	(181)	(26.2%)			812	34%	(191)	(26.2%)		3	
Occupied Beds	1,208	24%	700	13%	448	58.6%			2,042	35%	1,634	(80.0%)		1.1	
Available Beds	4,954	N/A	5,800	N/A	(846)	(14.6%)			5,880	N/A	(926)	(15.9%)		5.5	
Co-live Occupied Units	-	N/A	-	N/A	-				-	N/A	-			-	
Co-live Available Units	-	N/A	-	N/A	-				-	N/A	-			-	
Average Daily Rate	32.59	N/A	12.25	N/A	20.33	163.0%			51.04	N/A	(18.45)	(36.2%)		38.1	

Figura 91 Presupuesto

Fuente: Herrera y Hurtado, 2021.

#### 2.4.1.5 Gestión de Seguridad

El hotel Selina toma medidas básicas de seguridad como es el uso de cámaras en la puerta principal, en el área de recepción y cocina, en las demás instalaciones cuenta con una señalización básica y extintores de incendio, salidas de emergencia y en cada habitación cuenta con un letrero ante un accidente; así también en el área de lavandería y cocina cuenta con un cartel informativo de cómo se debe ingresar con el uniforme adecuado.



Figura 92 Señalización en el pasillo

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 93 Extintor en pasillo

Fuente: Herrera y Herrera, 2020.

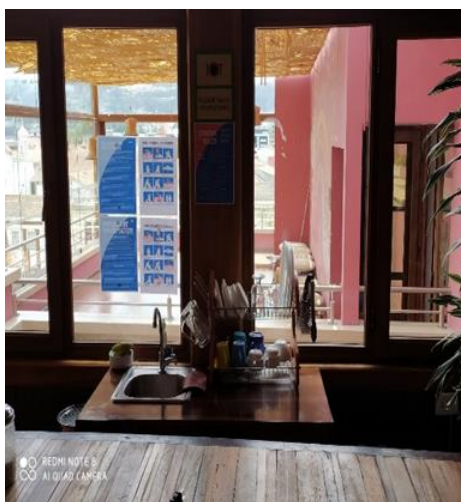


Figura 94 Medidas sanitarias en la cocina

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

#### **2.4.1.6 Gestión de Comunicación y Mercadeo**

Para la cadena hotelera Selina la gestión de comunicación y mercadeo es un instrumento mediante el cual se difunde los productos y servicios de la empresa a los potenciales clientes, ofertando de manera estratégica a un mercado definido. La cadena hotelera Selina mantiene un estilo uniforme en la misma página principal de esta cadena hotelera donde se encuentra cada locación con sus servicios e instalaciones. El propósito del hotel Selina es influir de manera objetiva en los potenciales clientes para que adquieran sus productos.

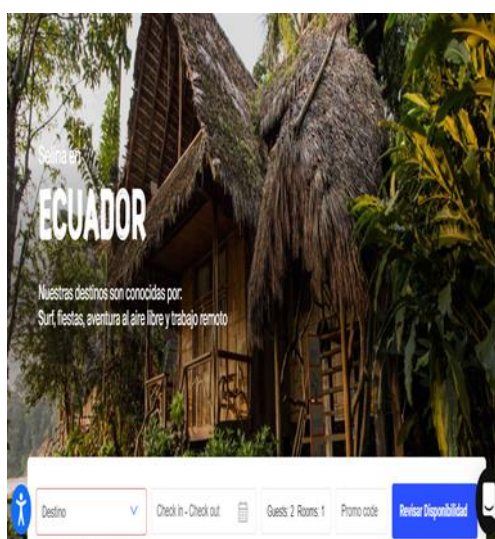


Figura 95 Página del hotel Selina Ecuador

Fuente: Herrera y Hurtado, 2021.

#### 2.4.1.6.1 Comunicación

En cuanto a la comunicación interna del hotel Selina se lleva a cabo mediante la utilización de WhatsApp, llamadas telefónicas y radios transmisores, el cual facilita el cumplimiento de las actividades diarias del personal de cada departamento del hotel.

#### 2.4.1.6.2 Mercadeo

El hotel Selina realiza un seguimiento durante y después de la estadía de sus clientes, lo cual le permite mantener una buena relación y comunicación con los mismos, demostrando que están pendientes de sus necesidades, generando de esta manera una publicidad positiva de boca a boca viéndose reflejado en el porcentaje de ocupación mensual del hotel. Así también promociona y da a conocer sus servicios e instalaciones por medio de los canales de OTAS tales como: Trivago.com, hoteles.com, hrs.com, centraldereservas.com, además de páginas web, redes sociales como: Facebook y radio con la finalidad de adquirir nuevos clientes potenciales.



Figura 96 Página web Hotel Selina

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

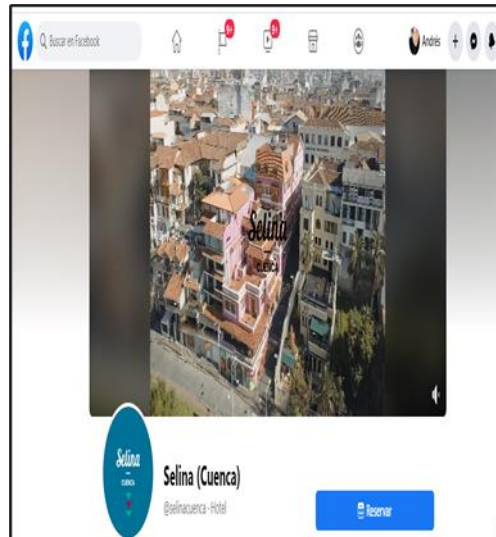


Figura 97 Facebook hotel Selina

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 98 Promoción feriado noviembre

Fuente: Hotel Selina, 2020.



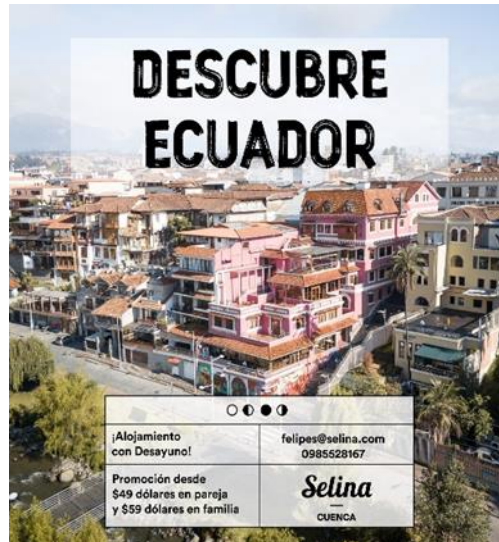


Figura 99 Promoción del hotel Selina

Fuente: Hotel Selina, 2020.




#### ***2.4.1.7 Cuadro Resumen del Ámbito Empresarial de Valoración de acuerdo a los Estándares para Hoteles y Servicios de Alojamiento de la Rainforest Alliance version 2005***




Para realizar la valoración del ámbito empresarial del hotel Selina, es necesario estructurar un cuadro resumen mediante el cual se tomará en cuenta los criterios y estándares reconocidos por la Rainforest Alliance para Turismo Sostenible como factores de alta importancia, detallando las referencias que se derivan del sub-ámbito, situación actual del establecimiento para posteriormente realizar una valoración porcentual en base a los criterios obligatorios cumplidos. Además, se realizará observaciones respecto a aquellos estándares no alcanzados por el establecimiento.



Para obtener la valoración porcentual respecto al cumplimiento de dichos estándares, se realizará una regla de tres en base a la columna de referencias, estado actual y evidencias obtenidas, si el establecimiento cumple con todos los criterios del ámbito empresarial obtendrá una valoración del 100%, caso contrario se analizará los criterios que cumple y los que no cumple, para realizar la respectiva operación matemática.



Tabla 15 Ámbito empresarial del hotel Selina

ÁMBITO EMPRESARIAL	Hotel Selina					
	Subámbito	Referencias	Condición	Nivel de cumplimiento	Evidencias	Observaciones
	Gestión de la sostenibilidad	1) Gestión de Sostenibilidad 2) Políticas Empresariales 3) Planificación	<p>Cuenta con una buena gestión de sostenibilidad y cada una de sus políticas están definidas claramente.</p> <p>No tiene misión ni valores empresariales.</p> <p>Establece planes de trabajo e innovación para los huéspedes y trabajadores.</p> <p>Establece normas para cada departamento.</p>	76%		<p>Establecer una misión y valores empresariales que se ajusten a la sostenibilidad.</p>
	Gestión de Calidad	1) Procesos y procedimientos 2) Administración y dirección 3) Suministros y proveedores 4) Monitoreo y acciones correctivas	<p>Tiene un manual de procedimientos para cada Área del hotel conjuntamente con la plataforma Bamboohr.</p> <p>Lleva a cabo encuestas de satisfacción al huésped.</p> <p>Tiene proveedores locales y provinciales.</p>	80%	 	<p>Establecer prioridades de las áreas que deben ser monitoreadas.</p> <p>Simplificar los indicadores o estándares de monitoreo para que sea de fácil comprensión.</p>

			<p>Tiene hojas de formato para le entrega y recepción de los productos.</p> <p>Realiza acciones preventivas y correctivas a los equipos del hotel.</p>			
	Gestión de recursos humanos	<p>1) Manuales de puestos y procedimientos</p> <p>2) Capacitación al personal.</p> <p>3) Evaluación al personal.</p>	<p>Cuenta con manuales de procedimientos para cada departamento del hotel.</p> <p>El hotel capacita a sus colaboradores trimestralmente en diferentes temas.</p> <p>La gerente mantiene una evaluación diaria. Además, la evaluación se registra en la plataforma Bamboohr. La gerente conoce las aptitudes y actitudes cada uno de sus colaboradores. Da oportunidades de crecimiento personal a los empleados.</p> <p>La contratación del personal está a cargo de la gerente.</p>	87.5%	 	<p>Tomar en cuenta el manual de procedimientos para las capacitaciones.</p> <p>Mantener actualizados los manuales de procedimientos y abierto a las sugerencias de los colaboradores.</p> <p>Identificar a los colaboradores que necesiten actualización de conocimientos en las áreas de servicio del hotel</p>
	Gestión financiera contable	<p>1) Sistema financiero contable.</p> <p>2) Presupuesto</p>	<p>La matriz del departamento financiero se encuentra en Quito, por tal razón no cuentan con departamento financiero en Selina Cuenca.</p> <p>Utiliza un software contable Netsuite – Oracle.</p> <p>El departamento financiero de Selina Quito cuenta con personal</p>	50%		<p>Implementar el departamento de financiero en el hotel para llevar un mejor manejo de los recursos económicos.</p>

			<p>preparado para llevar a cabo la contabilidad de la cadena Selina Ecuador</p> <p>La gerente del hotel en algunas ocasiones se encarga de los gastos que con lleva el hotel, inmediatamente comunica a la central.</p>			
	Gestión de seguridad	<p>1) Seguridad del hotel.</p> <p>2) Seguridad de los huéspedes.</p> <p>3) Seguridad del personal.</p>	<p>El hotel tiene un manual de seguridad y protocolo de bioseguridad para emergencias sanitarias o emergencias naturales.</p> <p>Cada manual se detalla los debidos procedimientos a seguir en caso de emergencias.</p> <p>En el objetivo del hotel se prioriza la salud física e integral de los colaboradores y huéspedes.</p> <p>Cuenta con una buena señalización de cada área.</p>	68.28%		<p>Establecer en el manual de seguridad la categoría de los riesgos en altos, medios o bajos.</p> <p>Mantener actualizados los manuales e incentivar a los colaboradores en participar de simulacros.</p> <p>Integrar a la comunidad y al hotel trabajar de manera conjunta con la seguridad de la zona.</p>
	Gestión de comunicación y mercadeo	<p>1) Comunicación</p> <p>2) Mercadeo</p>	<p>El hotel se da a conocer por medio de redes sociales y OTA'S</p>	70%		<p>Implementar a la publicidad del hotel la sostenibilidad.</p>
	<b>Total</b>			<b>72%</b>		

Fuente: Hotel Selina, 2020.

De acuerdo con los estándares y criterios de valoración del instructivo de la Rainforest Alliance; se procedió a calificar al hotel Selina dentro su ámbito empresarial, conforme al estudio realizado en su estado actual, como se puede observar en la ilustración, obteniendo un porcentaje de 72%, el 28% faltante es debido a que dentro de las políticas de sostenibilidad carecen de misión y valores empresariales. Por otro lado, la visión y la planificación no se ajusta a la sostenibilidad; dentro de la Administración y Dirección no cuentan con un estudio previo de sostenibilidad, dentro del Monitoreo, no realizan acciones correctivas sostenibles; no cuentan con un sistema de seguridad en el ámbito sostenible y tampoco cuentan con un plan de contingencia.

#### **2.4.2. Ámbito sociocultural**

El ámbito sociocultural busca la relación directa con la empresa y esta a su vez con la comunidad, la finalidad que persigue es fomentar y desarrollar lazos comunes entre los habitantes locales y los empresarios, buscando rescatar, incentivar y difundir la cultura, sus raíces, creencias y tradiciones, entregando al visitante un ambiente acogedor y seguro.

##### ***2.4.2.1 La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad***

El Hotel Selina aporta beneficios financieros directos e indirectos por medio de plazas de trabajo, puesto que el personal que labora en el establecimiento es de la comunidad local; así también contribuye con la comunidad al mantener relaciones comerciales con proveedores locales como tiendas y mercados que se encuentran en los alrededores del hotel, con la finalidad de adquirir productos de utilidad diaria o para satisfacer la necesidad del algún huésped.

Uno de los aspectos importantes del hotel Selina es el apoyo al desarrollo intelectual y académico de sus empleados, brindándoles la oportunidad de superación para mejorar su calidad de vida, siendo accesibles con horarios de estudios o capacitaciones individuales y colectivas que requiera el personal, así también brinda el apoyo en casos de emergencia.



Figura 100 Personal del hotel Selina

Fuente: Heredia y Hurtado, 2020.



Figura 101 Personal del hotel Selina – recepción

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

#### ***2.4.2.2 La operación turística aporta al respeto a las culturas y poblaciones locales***

El Hotel Selina aporta, participa y apoya a la difusión de la cultura local, dando a conocer las diversas fechas cívicas o programas culturales a realizarse en la ciudad, por medio de la difusión en redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram, así también en el

lobby del hotel se encuentran diferentes *flyers* con información sobre lugares de interés turístico dentro del cantón como: centros comerciales, museos e iglesias.

De igual forma, en su página web tiene un espacio catalogado como” En búsqueda de emociones” este espacio da a conocer un reportaje realizado de la cadena hotelera Selina sobre Ecuador y las diversos atractivos turísticos- culturales destacando las playas, los andes y las selvas amazónicas del Ecuador.



Figura 102 Información de lugares de la ciudad

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

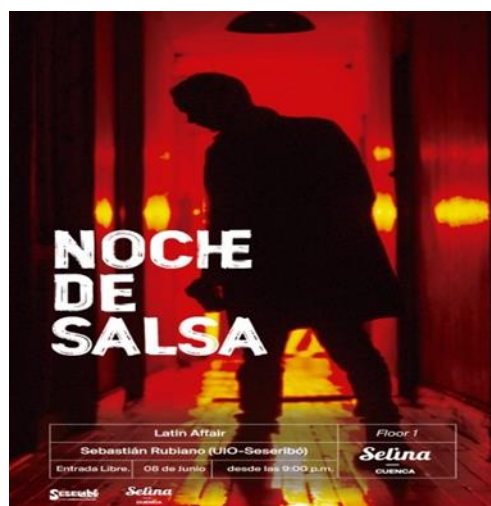


Figura 103 Promoción del feriado de Cuenca

Fuente: Selina, 2020.

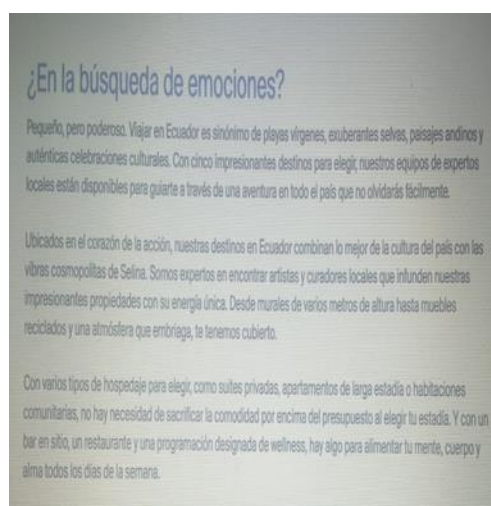


Figura 104 ¿En búsqueda de emociones?

Fuente: Selina, 2020.

Para la contratación del personal, el hotel Selina selecciona al personal de manera equitativa e imparcial, para las distintas áreas, sin distinción de sexo o discapacidad, en beneficio de satisfacer las necesidades y expectativas del hotel. A continuación, se presenta una lista detallada de sus colaboradores.

Tabla 16 Listado del personal del hotel Selina

Listado del personal del Hotel Selina	
Nombres	Cargo
Andrea Mogrovejo	Gerente
Carlos Zambrano	Recepcionista
Liz Montealegre	Recepcionista
Diego Pelaes	Recepcionista
Daniel Prieto	Mantenimiento
Catalina Astudillo	Camarera
Pablo Barahona	Camarero

Fuente: Hotel Selina, 2020.

#### ***2.4.2.3 La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural***

El Hotel Selina emprende acciones que ayudan al rescate, preservación de la cultura y a la protección del patrimonio, dando a conocer información de atractivos turísticos e historia de los diferentes Selina del país y de la ciudad de Cuenca por medio de la televisión que se encuentra en la recepción del hotel la cual sirve para la proyección de videos e imágenes de

la ciudad de Cuenca. Así mismo, las paredes de cada piso del establecimiento hotelero se han elaborado murales con las obras de pinturas de algunos de los artistas locales. Finalmente, en las demás paredes del hotel están colocados afiches de los diversos tours o información de las áreas protegidas.



Figura 105 Información de Cuenca – Ecuador

Fuente: Selina, 2020.



Figura 106 Información de lugares de la ciudad. Recepción del hotel

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.





Figura 107 Paredes decoradas con artesanías de Cuenca

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

#### ***2.4.2.4 La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico***

El Hotel Selina da a conocer los lugares y actividades de atracción turística de la ciudad de Cuenca y de la provincia del Azuay por medio de *flyers*, trípticos, revistas y por medio de la página *web* Selina Ecuador; este establecimiento promueve actividades culturales en sus productos turísticos los cuales se pueden encontrar en la recepción del hotel.

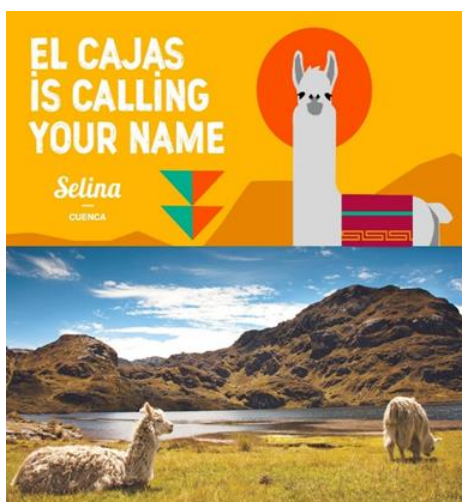


Figura 108 Promoción de El Cajas

Fuente: Selina, 2020.

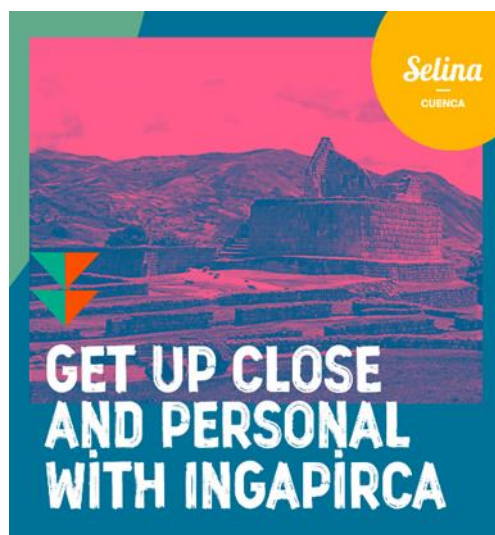


Figura 109 Visita Ingapirca

Fuente: Selina, 2020.



Figura 110 Fiesta de Año Nuevo

Fuente: Selina, 2020.



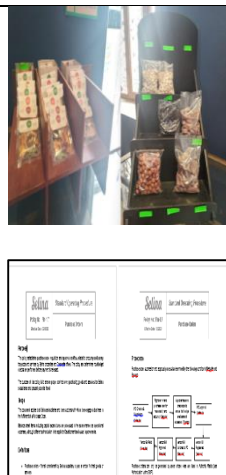
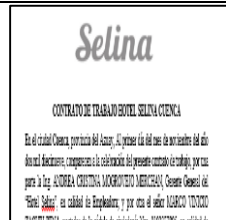
Figura 111 Promoción del paquete turístico del Parque Nacional Cajas


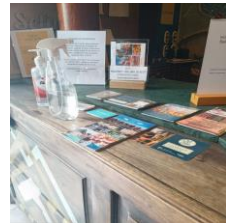

Fuente: Selina, 2020.

#### ***2.4.2.5 Cuadro Resumen del Ámbito Socio-Cultural de Valoración de acuerdo a los Estándares para Hoteles y Servicios de Alojamiento de la Rainforest Alliance version 2005***

Para obtener la valoración porcentual respecto al cumplimiento de dichos estándares, se realizará una regla de tres en base a la columna de referencias, estado actual y evidencias obtenidas, si el establecimiento cumple con todos los estándares de la guía de buenas prácticas de turismo sostenible obtendrá una valoración del 100%, caso contrario se analizará los criterios que cumple y los que no cumple, para obtener el debido porcentaje.

Tabla 17 Ámbito sociocultural del hotel Selina

ÁMBITO SOCIOCULTURAL	Hotel Selina					
	Subámbito	Referencias	Condición	Nivel de cumplimiento	Evidencias	Observaciones
	Contribución al desarrollo local de la comunidad	1) Beneficios económicos 2) Beneficios sociales 3) Políticas con los clientes. 4) Políticas con la sociedad	El hotel mantiene una relación armoniosa en busca de un objetivo común con sus proveedores locales y provinciales.  Cuenta con políticas para los proveedores.  Las condiciones de trabajo para su equipo de colaboradores son óptimas.  Ayuda a la promoción o comercialización de productos locales.  Realiza encuestas y da seguimientos a quejas	80%		Establecer políticas socio culturales donde manifieste su apoyo al desarrollo de la comunidad.  Incentivar a los huéspedes y colaboradores a la producción del huerto orgánico
Operación Turística y su aporte al respeto a las culturas y poblaciones locales	1) Política de contratación de personal que promueva la equidad de género. 2) Creación de un ambiente amigable entre la empresa	Difunde la cultura local por medios digitales.  Brinda la oportunidad de intercambio de conocimientos y de cultura por medio del Chance book.  Selina hotel respeta la equidad de género.  Promueve un ambiente de trabajo armonioso	75%		Participar o promover los eventos que realice la comunidad.  Tomar en cuenta a las personas con discapacidad	

		3) Respeto a las culturas y poblaciones locales			<table><tr><th colspan="2">Listado del personal del Hotel Selina</th></tr><tr><th>Nombres</th><th>Cargo</th></tr><tr><td>Karina Martinez</td><td>Recepcionista</td></tr><tr><td>Andrea Mogrovejo</td><td>Recepcionista</td></tr><tr><td>Diego Barahona</td><td>Botones y Cafeteria</td></tr><tr><td>Marcia Robayo</td><td>Camarera</td></tr><tr><td>Maricela Perez</td><td>Contadora</td></tr></table>	Listado del personal del Hotel Selina		Nombres	Cargo	Karina Martinez	Recepcionista	Andrea Mogrovejo	Recepcionista	Diego Barahona	Botones y Cafeteria	Marcia Robayo	Camarera	Maricela Perez	Contadora	
Listado del personal del Hotel Selina																				
Nombres	Cargo																			
Karina Martinez	Recepcionista																			
Andrea Mogrovejo	Recepcionista																			
Diego Barahona	Botones y Cafeteria																			
Marcia Robayo	Camarera																			
Maricela Perez	Contadora																			
La empresa y la comunidad deben emprender acciones	1) Página web	Emprende acciones que ayudan al rescate, preservación de la cultura y a la protección del patrimonio, dando a conocer, información de atractivos turísticos e historia de la ciudad de Cuenca en el lobby del hotel.	70%	 	Fomentar la participación de actividades culturales como danzas.  Incentivar a los turistas al rescate del patrimonio local por medio de donaciones.  Incrementar comida tradicional en el menú del hotel.  Llevar un registro de los comentarios de los clientes para así tener una base de sugerencias en el ámbito cultural.															
Oferta actividades culturales como parte del producto turístico	1) Promueve el interés o el intercambio cultural	Da a conocer los lugares de atracción turística de la ciudad de Cuenca y de la Provincia del Azuay por medio de flyers.  El establecimiento promueve actividades culturales en sus productos turísticos.  Promueve el intercambio cultural por medio de programas	70%		Promover charlas sobre temas culturales para que los colaboradores conozcan más a fondo la cultura local.  Participar en grupos sin fines lucrativos que promueva proyectos para desarrollo cultural															
	Total		74%																	

Fuente: Selina, 2021.

De acuerdo a los estándares y criterios de valoración de la Rainforest Alliance para Turismo Sostenible; se procedió a calificar al hotel Selina dentro de su ámbito socio cultural, conforme al estudio realizado en su estado actual, como se puede observar en la ilustración, obteniendo un porcentaje de 74%, el 26% faltante es debido a que en los beneficios ambientales no cuenta con programas de apoyo a la educación ambiental y salud integral; no ha incorporado en su nómina personas con capacidades especiales, no realiza programas de participación y en su página de Facebook no da a conocer todos los lugares que pueden visitar en la ciudad.

### **2.4.3. Ámbito Ambiental**

El ámbito ambiental tiene como objetivo preservar la biodiversidad y recursos naturales del ecosistema por medio de la implementación prácticas ambientales en los establecimientos turísticos – hoteleros para de esta forma minimizar el impacto negativo en el medio ambiente.

#### **2.4.3.1 Calentamiento Global**

El Hotel Selina ayuda a la conservación de los recursos naturales, puesto que en sus instalaciones han colocado mensajes de ahorro de agua y energía lo cual genera conciencia en su personal y en sus clientes; cuenta con sensores de movimiento en los pasillos y con el uso de calderas a gas para las duchas y lavamanos. Otra de las medidas que llevan a cabo es reciclar, rehusar y reducir, como es el caso de las botellas de plásticos o los desechos orgánicos que produce el departamento de alimentos y bebidas, recepción y ama de llaves con el fin de ayudar a minimizar el impacto ambiental.



Figura 112 Cuida el agua

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 113 Sesto de reciclaje

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

#### **2.4.3.2 Recurso Agua**

El hotel Selina considera el recurso natural agua como un factor indispensable para la conservación de la vida, tanto en la especie humana, como animal y vegetal. El establecimiento hotelero Selina tratar de minimizar la utilización del recurso agua por medio de cisternas lo cual reduce la utilización abundante de los grifos de agua de las instalaciones del hotel, además, raciona el agua dependiendo del uso que hagan de ella en el servicio



prestado, ya sea en la cocina común, habitaciones y en otras áreas del hotel permitiendo llevar un control respecto al consumo y su variación mes a mes.



Figura 114 Cisterna de agua

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 115 Huerto regado con lluvia

Fuente: Selina, 2020.

En el hotel Selina el consumo de agua varía según cada departamento; por ejemplo, la cocina y habitaciones son las áreas donde más utilizan este recurso, a continuación, se detalla el consumo de agua en metros cúbicos perteneciente a los meses de enero-diciembre del 2019.



MES/2019	CONSUMO AGUA M3	TOTAL
ENERO	403	732,92
FEBRERO	560	1.028,00
MARZO	620	1.140,77
ABRIL	664	1.223,46
MAYO	576	1.058,07
JUNIO	591	1.086,26
JULIO	650	1.197,15
AGOSTO	687	1.266,69
SEPTIEMBRE	194	427,05
OCTUBRE	458	820,73
NOVIEMBRE	665	1.260,79
DICIEMBRE	741	1.499,21

Figura 116 Consumo de agua hotel Selina

Fuente: Selina, 2020.

En el siguiente gráfico se observa que los meses de agosto y diciembre son los meses con mayor consumo de agua en el hotel Selina, debido a que en el mes de agosto se presentó días festivos y la ocupación del hotel y de sus instalaciones se vieron incrementadas al 100%. Finalmente, en el mes de diciembre se encontraba el hotel con una ocupación del 85% debido a las festividades de la época navideña y fin de año. A continuación, se presenta el gráfico comparativo de consumo de agua en metros cúbicos.

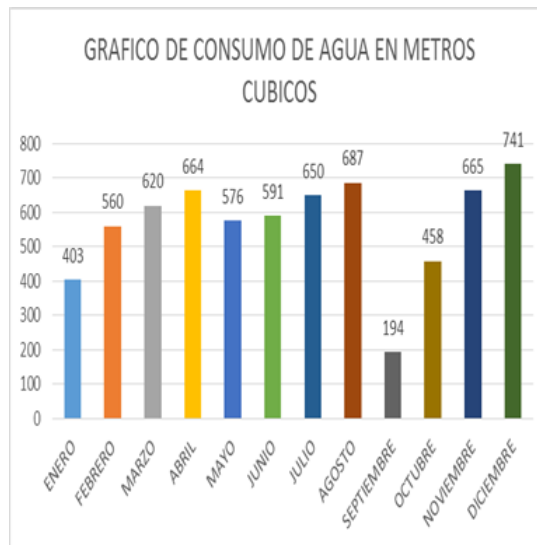


Figura 117 Consumo de agua en m<sup>3</sup>

Fuente: Selina, 2021.

#### **2.4.3.3 Recurso Energía**

El Hotel Selina lleva acabo medidas básicas para el ahorro del consumo de energía, por medio de carteles informativos y la implementación de sensores de movimiento en los pasillos; una de sus políticas establece el no utilizar la luz eléctrica en horas de la mañana debido a que las instalaciones son lo suficientemente iluminadas. El hotel Selina cuenta aproximadamente con 200 focos led. Así también este establecimiento cuenta con calderas a gas para las duchas y lavamanos.



Figura 118 Sensores de movimiento  
Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 119 Calderas del hotel Selina  
Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

A continuación, se presenta el consumo de energía en el hotel Selina en los meses de enero-diciembre del 2019.

Tabla 18 Consumo de energía kw y valores

MES	CONSUMO KW	TOTAL
ENERO	2786,00	979,84
FEBRERO	3115,00	1059,16
MARZO	2421,00	809,39
ABRIL	2282,00	1563,1
MAYO	2607,00	793,85
JUNIO	3038,00	868,57
JULIO	3037,00	952,90
AGOSTO	3298,00	712,83
SEPTIEMBRE	3565,00	798,81
OCTUBRE	3403,00	816,49
NOVIEMBRE	3294,00	707,32
DICIEMBRE	3395,00	726,57

Fuente: Selina, 2020.

En el cuadro anterior se puede observar que en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre se obtuvo un mayor consumo de energía, esto es debido a que el establecimiento realizó una remodelación a sus instalaciones y contó con mayor afluencia de huéspedes por feriados del 2 de noviembre, navidad y fin de año.

#### **2.4.3.4 Biodiversidad en los jardines**

El Hotel Selina dentro de la biodiversidad cuenta con un huerto el mismo que es utilizado para el cultivo de plantas alimenticias como tomates, pimiento, cebolla, cilantro etc que son utilizados por el personal o huéspedes para la preparación de platillos. Este huerto es cuidado por algunos huéspedes y personal del hotel. Es importante mencionar que el hotel reutiliza el agua de la lluvia para el riego del huerto, pero en algunas ocasiones de no contar con el agua de la lluvia se utiliza el agua de la llave. Otro de los aspectos es la utilización de las hojas secas de las plantas que se encuentran en las instalaciones del hotel, mismas que sirven de abono para el huerto.



Figura 120 Huerto del hotel

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 121 Plantas del hotel

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

#### ***2.4.3.5 Áreas naturales protegidas y de conservación***

El hotel Selina brinda información de manera verbal a sus huéspedes respecto a la protección y conservación de las áreas protegidas de la ciudad de Cuenca, como el parque

nacional el Cajas puesto que este atractivo turístico recibe muchos visitantes. El parque nacional el Cajas se encuentra ubicado al oeste de la ciudad de Cuenca es conocido por sus cientos de lagunas, senderos, su flora y fauna, dentro de su fauna podemos observar al cóndor andino, colibríes y coaties. En las inmediaciones del parque podemos encontrar el santuario de la virgen de El Cajas muy visitado por cientos de personas al año.

El hotel Selina para la atención y prestación del servicio cuenta con personal que proporciona información sobre el uso, protección y conservación tanto de los recursos naturales como de la flora y fauna del lugar; así también sobre las actividades que se pueden realizar dentro del Parque Nacional el Cajas.



Figura 122 Explora El Cajas y otros lugares

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 123 Laguna de El Cajas

#### ***2.4.3.6 Reservas naturales privadas***

Es un espacio terrestre o marino en estado natural ofreciendo la protección y la conservación de la biodiversidad de la fauna y flora donde se encuentre ubicada. El hotel Selina no mantiene relación con asociaciones de reservas naturales privadas.

#### ***2.4.3.7 Contaminación***

El hotel Selina, cuenta con señalización visible en pequeños letreros de no fumar dentro de sus instalaciones, así también en sus pasillos se han colocado sensores de movimiento lo cual contribuye a reducir la emisión de gases tóxicos por el uso de la energía eléctrica.



Figura 124 Señalización

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 125 Señalización

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

#### 2.4.3.7.1 Aguas Servidas

Este establecimiento cuenta con procedimientos operativos estándar denominado SOP (Standard Operation Procedure) para el mantenimiento de la planta aguas residuales, cuyo propósito es que las aguas residuales se capturan en un tanque primario (llamado



"cámara" por ahora), las aguas residuales pasan a través de varias cámaras con la intención de eliminar los sólidos mezclados en el agua y limpiarlos de bacterias y virus a diferentes niveles, después de pasar por varias cámaras, finalmente, las aguas residuales pasan por una llamada de fase final: desinfección o clarificación, para llegar al estándar mínimo de agua tratada (Ver Anexo 30, Pág. 267).

#### 2.4.3.7.2 Transporte

El establecimiento no cuenta con transportes alternativos para mitigar el uso de combustibles. Sin embargo, algunos miembros del personal toman conciencia propia y utilizan medios de transporte más ecológicos como la bicicleta y otros van al trabajo a pie. Así también, el establecimiento presta el servicio de renta de bicicletas a los huéspedes del hotel.



Figura 126 Bicicletas de los empleados

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 127 Bicicletas de alquiler

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

#### **2.4.3.8 Desechos Sólidos**

El establecimiento hotelero Selina utiliza el sistema de las tres “R” (reduce, recicla y reutiliza), separa los desechos orgánicos e inorgánicos con la ayuda de las fundas de colores ecológicas, mismos que son recolectados en los horarios los lunes, miércoles y viernes de 20H00 a 00H00 de acuerdo como lo establece EMAC.

En la visita de campo realizada al hotel Selina se obtuvo la siguiente información de la cantidad de los desechos orgánicos y plásticos que se obtiene semanal y mensualmente. A continuación, se detalla la producción de los residuos que produce el hotel Selina durante la semana del 1° al 8 de abril del presente año, de esta forma se obtendrá la producción mensual de desechos del establecimiento hotelero.

Tabla 19 Desechos orgánicos sanitarios e inorgánicos del hotel Selina

Clasificación y Producción de los Residuos Del Hotel Selina durante la semana del 1° al 8 de abril			
Clasificación	Departamento	Peso en kilos	Descripción
Orgánica	Alimentos y Bebidas	90k	Cáscaras de frutas, vegetales.
Sanitaria	Habitaciones	10k	Restos de comida.
Inorgánica	Recepción	3k	Desechos higiénicos
	Ama de llaves		Papeles
			Envases o botellas
Total Semanalmente		100k	
Total Mensualmente		400k	

Fuente: Selina, 2020.

Se puede observar que el hotel Selina produce 100 kilos semanalmente lo cual significa que diariamente produce alrededor de 14 o 15 kilos dando un total de 400 kilos mensualmente. La Ing. Andrea Mogrovejo manifestó que los 400 kilos mensuales de desechos orgánicos son el producto de las habitaciones y del departamento de alimentos y bebidas; justificando que el hotel Selina cuenta con libre acceso para los huéspedes a la cocina, además en una de las habitaciones del tercer piso se implementó una mini cafetería para el uso del personal o en algunos casos se utiliza como un espacio de relajación para los huéspedes, por último la Ing. comentó que algunas de las habitaciones privadas del hotel se encuentran en arriendo es por estas razones que el hotel produce estas cantidades de desechos, sin embargo, un aspecto positivo del hotel en referencia a los desechos plásticos es que no se obtiene una gran cantidad como los desechos orgánicos si no que al contrario se obtiene mensualmente 3 kilos de estos desechos debido a que la mayoría de botellas plásticas son reutilizadas para colocar los productos de limpieza y las demás son desechadas a la basura. Finalmente, el hotel Selina tiene reglas para el uso de la cocina común e indica a sus colaboradores y a los huéspedes que deben etiquetar los productos que se están utilizando de esta forma controlan que no se descomponga o se desperdicie dichos productos para que no se dé una mala imagen del hotel.



Figura 128 Utiliza toallas diferentes, recicla

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



Figura 129 Reglas para el uso de la cocina

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.


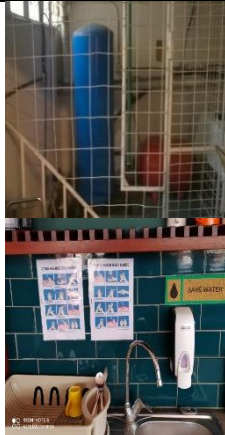
#### **2.4.3.9 Educación Ambiental**






La educación ambiental es un mecanismo mediante el cual se pretende implementar una cultura de respeto y conservación del medio ambiente en la sociedad, promoviendo de esta manera un ámbito de sostenibilidad la identificación de posibles problemas y sus consecuentes soluciones alternativas. El hotel Selina no cuenta con programas de educación ambiental.

***2.4.3.10 Cuadro Resumen del Ámbito Ambiental de Valoración de acuerdo a los Estándares para Hoteles y Servicios de Alojamiento de la Rainforest Alliance version 2005***





Para obtener la valoración porcentual respecto al cumplimiento de dichos estándares, se realizará una regla de tres en base a la columna de referencias, estado actual y evidencias obtenidas, si cumple con el propósito que busca el estándar de certificación, el establecimiento obtendrá una valoración del 100%, caso contrario se analizará los criterios que cumple y los que no cumple, para obtener el porcentaje alcanzado con respecto al pilar ambiental.

Tabla 20 Ámbito ambiental hotel

ÁMBITO AMBIENTAL	Hotel Selina					
	Subámbito	Referencias	Condición	Nivel de cumplimiento	Evidencias	Observaciones
	Calentamiento global	1) Efecto Invernadero 2) Emisiones de gases	Cuenta con señalización para evitar el ahorro de recursos naturales y para evitar la contaminación. Lleva a cabo un buen manejo de recolección de basura. Da recomendaciones a los turistas sobre las medidas para cuidar el medio ambiente. Promueve el uso de transporte ecológico. Se reutilizó parte de la decoración y muebles del hotel anterior para el hotel Selina.	80%		Participar en el cultivo de árboles o contribuir con la conservación de las áreas naturales protegidas.
	Recurso Agua	1) Prevención y mantenimiento 2) Medidas sencillas en habitaciones y baños 3) Ahorro de agua en lavandería y cocina 4) Medidas de ahorro para jardín e instalaciones	El hotel cuenta con un sistema de mantenimiento preventivo para garantizar el funcionamiento de las instalaciones. En las habitaciones y áreas comunes cuenta con letreros informativos para ahorrar este recurso. Posee un mini huerto el cual es regado por agua de lluvia. Cuenta con una cisterna	77%		Adquirir dispositivos que reduzcan el caudal de los grifos y duchas. Utilizar las lavadoras únicamente cuando se tenga carga completa. Usar el calor solar para secar la lencería del hotel. Regar el mini huerto a horas tempranas de la mañana y cerca del anochecer.

Recurso Energía	<p>1) Energías alternativas</p> <p>2) Aire acondicionado y calefacción</p> <p>3) Iluminación</p> <p>4) electrodomésticos</p> <p>5) Transporte</p>	<p>Tiene letreros de ahorro para este recurso.</p> <p>Considera la luz natural para algunas áreas del hotel.</p> <p>Cuenta con sensores en los pasillos.</p> <p>Tiene focos led en las habitaciones del hotel.</p> <p>Cuenta con calderas a gas para duchas y lavamanos. Se reutilizó el sistema eléctrico anterior.</p>	80%	 	<p>Aprovechar la ventilación natural.</p> <p>Capacitar al personal sobre medidas de ahorro de los recursos naturales.</p> <p>Tomar en consideración la implementación de tragaluces en algunas de las instalaciones.</p> <p>Limpiar el polvo de las bombillas de las instalaciones.</p>
Biodiversidad en jardines	<p>1) Jardín atractivo para la fauna silvestre</p>	<p>El hotel cuenta con un mini huerto.</p> <p>El hotel contaba con programas de conservación de la flora y fauna de la orilla del Río Tomebamaba, el mismo que será retomado cuando los protocolos de bioseguridad lo permitan.</p> <p>No cuenta con jardines</p>	70%	 	<p>Informar a los turistas lo que se puede y no se puede hacer en áreas verdes.</p> <p>Adicionalmente informar sobre las medidas de seguridad que tiene el país o la ciudad sobre el cuidado de la biodiversidad.</p> <p>Aliarse con organizaciones que trabajen para la conservación de flora y fauna.</p>
Áreas protegidas de conservación	<p>1) Parques Nacionales</p> <p>2) Reserva Natural / Área silvestre</p> <p>3) Monumento Natural</p>	<p>El hotel cuenta con personal capacitado para brindar información de las áreas protegidas para los turistas.</p> <p>El hotel promueve tours para visitas del Parque Nacional Cajas</p>	50%		<p>Adquirir productos o servicios suministrados por las comunidades aledañas.</p> <p>Informar a los turistas las actividades que ponen en peligro la conservación de estas áreas.</p>



	Contaminación	1) Aguas servidas 2) Problemas de la atmosfera 3) Transporte	Cuenta con señalización de no fumar en las instalaciones del hotel.  El hotel promueve el uso de la bicicleta	50%	 	<p>Determinar cuáles son las fuentes de contaminación más cercana del hotel y tomar soluciones para reducir la contaminación.</p> <p>Capacitar al personal sobre la manipulación de sustancias toxicas</p>
	Desechos Sólidos	1) Reducir 2) Reutilizar 3) Reciclar	El hotel lleva a cabo el programa de las 3R. En el área de cocina se reutilizan las toallas de limpieza además cuenta con carteles informativos sobre el uso de estas. Cuenta con tachos de basura para la clasificación de los desechos. Algunas de las botellas de plásticos son reutilizadas. Los desechos que se produce el hotel son utilizados para el huerto. Cuenta con reglas para el uso de la cocina común	50%	 	<p>Utilice productos hechos de material reciclado.</p> <p>Reducir el uso de plásticos.</p> <p>Participar con la comunidad para reducir los botaderos de basura de la zona.</p>
	Educación Ambiental	1) Recorridos Guiados	El personal está preparado para dar información a sus visitantes  No cuenta con programas de educación ambiental	25%		<p>Capacitar al personal en conocimiento sobre prácticas ambientales. Incrementar la oferta de productos turísticos donde se pueda observar la naturaleza. Implementar programas de educación ambiental.</p>
<b>Total</b>				<b>60%</b>		

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.



De acuerdo a los estándares y criterios de valoración de la Rainforest Alliance para Turismo Sostenible; se procedió a calificar al hotel Selina dentro su ámbito Ambiental, conforme al estudio realizado en su estado actual, como se puede observar en la ilustración, obteniendo un porcentaje de 60%, el 40% faltante es debido a que no todos los productos químicos son biodegradables, no ahorran agua en la cocina, puesto que existe una cocina de uso común o para huéspedes, no cuenta con jardín, ni con energías alternativas, aire acondicionado, calefacción, iluminación, electrodomésticos y transporte, además no cuentan con transportes alternativos para mitigar el uso de combustibles y finalmente no cuenta con un Programa para Buenas Prácticas Ambientales.

Finalmente, el objetivo del capítulo II es conocer la aplicación de las buenas prácticas de turismo sostenible de la RainForest Alliance versión 2005, de los hoteles en estudio; esto se llevó a cabo mediante entrevistas y visitas de campo, lo cual permitió conocer más a fondo la gestión sostenible de los establecimientos. Además, se procedió a realizar cuadros de resumen basados en la información obtenida de los hoteles. Adicionalmente se conoció el protocolo de bioseguridad que ponen que en práctica los hoteles para su funcionamiento frente a la situación emergente por la COVID-19. Por estas razones se puede concluir que se cumplió a totalidad el objetivo planteado del segundo capítulo.

### **CAPÍTULO III**

## **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN TURÍSTICA SOSTENIBLE Y PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO SANTA MÓNICA Y SELINA**

En este capítulo se realizará un análisis comparativo de los resultados obtenidos en lo referente a la aplicación de prácticas ambientales y Protocolo de Bioseguridad que llevan a cabo los establecimientos hoteleros Santa Mónica y Selina. Para realizar este análisis comparativo se utilizará la información recopilada de los primeros capítulos de los hoteles en estudio que fue obtenida por medio de visitas de campo, entrevistas a las gerentes y personal que labora en los establecimientos hoteleros. Además, se tomará en cuenta los porcentajes obtenidos de los cuadros de cada ámbito sostenible, es decir, ámbito empresarial, socio cultural y ambiental de los dos hoteles para así conocer cuál de los hoteles tiene un menor porcentaje de aplicación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible y servir como guía para la elaboración una propuesta de aplicación.

Adicionalmente, se analizará los protocolos de bioseguridad que han sido implementados por ambos hoteles para su debida reapertura y funcionamiento frente a la situación emergente ocasionada por la COVID–19 a nivel mundial. Debido a que actualmente los establecimientos de alojamiento turístico han cambiado su manera de operar adaptando la filosofía “sin COVID” para garantizar tranquilidad y confianza a sus huéspedes.

Finalmente, se realizará una propuesta de aplicación de las Buenas Prácticas de Turismo Sostenible del manual de la Rainforest Alliance versión 2005, enfocándose en los tres pilares sostenibles: empresarial, socio cultural y ambiental debido a que es fundamental que los hoteles sean amigables con el medio ambiente y con la comunidad garantizando la optimización y conservación de los recursos naturales y culturales.

### 3.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN TURÍSTICA SOSTENIBLE

#### 3.1.1. Cuadros comparativos de los ámbitos empresarial, sociocultural y ambiental de los Hotel Santa Mónica y Selina

##### 3.1.1.1 Cuadro comparativo Ámbito empresarial

A continuación, se realizará un cuadro comparativo donde se detallará el análisis de los resultados obtenidos de los hoteles Santa Mónica y Selina en referente al Ámbito empresarial con sus debidos porcentajes adquiridos.

Tabla 21 Cuadro comparativo del ámbito empresarial

<b>CUADRO COMPARATIVO DE LOS HOTELES SANTA MÓNICA Y SELINA</b>	
<b>Santa Mónica</b>	<b>Selina</b>
<b>Ámbito Empresarial</b>	
<b>Porcentaje Obtenido: 62.37%</b>	<b>Porcentaje Obtenido: 72%</b>
<b>1.1 Política de Sostenibilidad</b>	
No cuenta con política sostenible, sin embargo, dentro de la política empresarial manifiesta el mejoramiento continuo de la calidad de servicio y su accionar sea amigable con el medio ambiente.	Cuenta con política de sostenibilidad Desarrolla proyectos creativos conjuntamente con la comunidad.
<b>1.2 Políticas Empresariales</b>	
Cuenta con política empresarial. Carece de política ambiental.	Tiene políticas empresariales como: política ambiental, de servicio, seguridad, sociales – políticas y gestión humana.
<b>1.3 Planificación</b>	
Tiene una administración organizada y planificada a base de procedimientos para cada departamento del hotel, carece de valores empresariales.	Cuenta con planificación anual, procedimientos para cada departamento. Carece de misión y valores empresariales.
<b>1.4 Gestión de calidad</b>	

Cuenta con un organigrama empresarial.  Realiza encuesta de satisfacción a los huéspedes.	Su gestión de calidad se basa en tres pilares: 1) Compromiso del bienestar sus huéspedes y colaboradores, 2) desarrollo intelectual- físico de los colaboradores – comunidad 3) experiencias únicas
<b>1.5 Procesos y Procedimientos</b>	
Tiene un manual de procesos y procedimientos	Tiene un manual estructurado de procedimientos, derechos y obligaciones para cada departamento
<b>1.6 Administración y dirección</b>	
Tiene una administración owner- manager	La administración y dirección se encuentra a cargo de la gerencia general del Selina principal de Ecuador (Quito)
<b>1.7 Suministros y Proveedores</b>	
Cuenta con una lista de proveedores para cada departamento  No cuentan con un registro de recepción escrito  Mantiene una buena relación con los proveedores	Tiene diferentes proveedores para cada uno de sus departamentos  Cuenta con registro de cómo debe ser la recepción de los alimentos y utensilios en general
<b>1.8 Monitoreo y Acciones correctivas</b>	
Realiza acciones de seguimiento y control a todos los procesos y procedimientos.  El procedimiento no se encuentra por escrito	Lleva a cabo acciones de monitoreo, preventivas y correctivas  El establecimiento hotelero no lleva a cabo acciones que protejan el medio ambiente y sus recursos
<b>1.9 Gestión de Recursos Humanos</b>	
No cuenta con un departamento de recursos humanos  Las gestiones están a cargo de la gerencia  Mantiene comunicación e interacción constante con los colaboradores	Selina Cuenca no cuenta con departamento de recursos humanos; la contratación del personal está a cargo de la gerente, en coordinación con el departamento de recursos humanos (Quito). Se implementó la utilización de una plataforma de recursos humanos llamada Bamboohr
<b>1.10 Manuales de Puestos y Procedimientos</b>	
Tiene un Reglamento interno mediante el cual establece lineamientos y directrices para cada área de trabajo.	Cuenta con un Manual de funciones para cada departamento el manual no se establece procedimientos sostenibles para el manejo de recursos

<b>1.11 Capacitación del hotel</b>	
Reciben capacitaciones dos veces al año conforme son requeridas por los diferentes Ministerios de Gobierno o por otras instituciones.	Da capacitaciones regulares dentro de los diferentes departamentos para el personal. Son cada tres o seis meses en el año.
<b>1.12 Evaluación del Desempeño</b>	
Realiza una evaluación de forma oral una vez al año	Lleva a cabo evaluaciones diarias durante todo el año
No tiene el debido formato para las evaluaciones de desempeño	La evaluación es registrada en la plataforma Bamboohr  Se escoge el empleado del mes
<b>1.13 Gestión Financiera Contable</b>	
No cuenta con un departamento de contabilidad	Lleva la contabilidad por medio de la utilización del software Netsuite Oracle.
Cuenta con una contadora la señora Marcela Flores	Cuenta con un asesor que lleva los tramites del SRI.
Utiliza un programa de Software Contable llamado BemusErp	
<b>1.4 Sistema Financiero Contable</b>	
Las decisiones de carácter financiero son tomadas por señora Marcela Flores y la Ing. Gerente Mónica Delgado se encarga de  Analizan posibles inversiones.	Es manejado por el software contable Netsuite – Oracle a través de la contadora del hotel Selina Quito conjuntamente con la Ing. Gerente Andrea Mogrovejo
<b>1.5 Presupuesto</b>	
Elabora el presupuesto anual para cada departamento del hotel	Elabora un presupuesto en el mes de diciembre de cada año
<b>1.6 Gestión de Seguridad</b>	
No cuenta con un departamento de Seguridad y Salud Cuenta con un Manual de Seguridad con medidas de bioseguridad. Tienen un cuestionario de sintomatología	Cuenta con una señalización básica y extintores de incendio, salidas de emergencia y en cada habitación cuenta con un letrero ante un accidente
<b>1.7 Gestión de Comunicación y Mercadeo</b>	
<b>1.8 Comunicación</b>	
Utiliza diferentes medios de comunicación ya sea oral por medio de llamadas telefónicas.	La cadena hotelera Selina mantiene un estilo uniforme en la misma página principal.

utiliza radios transmisores o diálogos verbales	Utiliza redes sociales como WhatsApp, llamadas telefónicas y radios transmisores
Redes sociales como WhatsApp, Messenger	
<b>1.9 Mercadeo</b>	
Mantiene una interacción con sus potenciales clientes a través de la difusión de promociones y servicios en todo lo que es medios digitales	Realiza un seguimiento durante y después de la estadía de sus clientes  Se promociona por medio de los canales de OTAS

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

En lo referente al cuadro comparativo del ámbito empresarial, el 72% pertenece al hotel Selina Cuenca; el establecimiento cuenta y pone en práctica políticas sostenibles dentro de su planificación, dirección, recursos humanos, gestión financiera y seguridad que garantiza el bienestar de los colaboradores y huéspedes; así como también, un adecuado funcionamiento de las instalaciones del hotel. Selina Cuenca, tiene una gran oportunidad de crecimiento en el mercado hotelero cuencano debido a que su público objetivo son turistas aventureros, jóvenes o familias que prefieren las actividades al aire libre por tal razón, se recomienda incrementar más espacios lúdicos que salgan de lo cotidiano.

El 28% restante del ámbito empresarial del hotel Selina Cuenca, carece de valores empresariales y dentro de los manuales de procedimientos no presenta alternativas sostenibles para el manejo de los recursos del hotel. Es importante, señalar que estos manuales son para todos los hoteles de la cadena hotelera Selina Ecuador; esto podría considerarse como una debilidad, amenaza para el hotel debido a las diferentes características que presenta la ciudad como: región, clima, ubicación, comunidad donde se desarrolla la actividad turística hotelera.

Por otro lado, en lo concerniente al hotel Santa Mónica, el 62.37% pone en práctica medidas empresariales involucrando a la comunidad y medio ambiente, entre estas medidas están: la misión y visión del hotel donde se manifiesta el deseo de ayudar y proteger los

recursos naturales y culturales del medio ambiente a través del trabajo en equipo que involucra gerencia empleados y proveedores permitiendo una planificación y administración ecuánime, armoniosa que se ve reflejado en la satisfacción de sus huéspedes y personal que labora en él, brindando la oportunidad al hotel de estar a la vanguardia de las nuevas tendencias hoteleras siendo amigable con el medio ambiente.

Del mismo modo, se observa que un 37.63% hace mención a la carencia de políticas sostenibles, valores empresariales, hojas de registro de proveedores y esquemas de cómo llevar a cabo procedimientos del hotel siendo una debilidad para el hotel debido a que pone en riesgo el correcto funcionamiento del mismo, pudiendo convertirse en una amenaza al no tener una buena organización interna, por lo que el hotel deberá tomar en cuenta la posibilidad de implementar políticas empresariales amigables con el medio ambiente.

Los resultados de la investigación de los hoteles Santa Mónica y Selina fueron obtenidos a través del estudio, visitas de campo y entrevistas; las mismas que fueron estructuradas con base a los pilares de la sostenibilidad de acuerdo a lo que expresa la Rainforest Alliance; estas entrevistas fueron realizadas a las gerentes y personal que labora en los establecimientos hoteleros en estudio, lo cual permitió desarrollar el análisis comparativo alcanzando el cumplimiento del objetivo planteado en este presente proyecto de investigación.

### **3.1.1.2 Cuadro comparativo Ámbito sociocultural**

De la misma forma para el ámbito sociocultural, se realizará un cuadro comparativo donde se detallará el análisis de los resultados obtenidos de los hoteles en estudio referente al Ámbito sociocultural con sus debidos porcentajes adquiridos

Tabla 22 Cuadro comparativo del Ámbito sociocultural

<b>CUADRO COMPARATIVO DE LOS HOTELES SANTA MÓNICA Y SELINA</b>	
<b>Santa Mónica</b>	<b>Selina Cuenca</b>

<b>2. Ámbito Sociocultural</b>	
<b>Porcentaje Obtenido:66.67%</b>	<b>Porcentaje Obtenido: 74</b>
<b>2.1 La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad.</b>	
El hotel contribuye por medio de la contratación del personal local e interacción con proveedores locales  El hotel no cuenta con políticas de sostenibilidad socio cultural.	Aporta beneficios financieros directos e indirectos por medio de: plazas de trabajo, relaciones comerciales con proveedores locales, mercados y apoya al desarrollo intelectual y académico de sus empleados
<b>2.2 La operación turística aporta al respeto a las culturas y poblaciones locales.</b>	
Aporta al respeto a las culturas por medio de la promoción y difusión de la cultura local a través de medios digitales. La contratación del personal se basa en aptitudes y actitud de los futuros empleados	En el lobby del hotel se encuentran flyers con información sobre lugares de interés turístico. En la página web tiene un espacio catalogado como” En búsqueda de emociones Cuenca”. La contratación del personal se basa de manera equitativa e imparcial.
<b>2.3 La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural.</b>	
Pone a disposición de sus huéspedes y futuros visitantes en su página de Facebook, artículos con información acerca de los lugares patrimoniales El personal del hotel está preparado para dar información sobre las diversas actividades culturales	Emprende acciones que ayudan al rescate, preservación de la cultura y a la protección del patrimonio e historia por medio de la televisión que se encuentra en la recepción. Las paredes están decoradas con murales de pinturas de algunos artistas locales
<b>2.4 La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico.</b>	
No realiza actividades culturales que forme parte del producto turístico.	Promueve actividades culturales en sus productos turísticos

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

De acuerdo con el análisis realizado se observa que, el hotel Selina Cuenca alcanza un 74% de prácticas en el ámbito sociocultural debido a que lleva a la práctica algunas de las medidas que plantea la guía de buenas prácticas de turismo sostenible como; cuidar, conservar y dar a conocer los recursos naturales, culturales e históricos, sin embargo, el hotel se enfoca más en la provincia y ciudad en donde se encuentra; esto podría considerarse



como una debilidad debido a que sus huéspedes son turistas nacionales e internacionales y prefieren estar informados de todas las ciudades de nuestro país por igual.

El hotel Selina Cuenca, tiene una gran oportunidad frente a otros establecimientos hoteleros de la ciudad debido que el hotel se vincula con la comunidad de forma armoniosa buscando un beneficio común social y económico por medio de oportunidades de pertenecer a su equipo de trabajo o a su vez incentiva a la comunidad y turistas extranjeros a conocer los destinos turísticos de la ciudad por medio de paquetes turísticos ofertados en el establecimiento hotelero. Por lo consiguiente, el 26% expresa que el hotel Selina Cuenca no establece políticas socio culturales por escrito, donde manifieste su apoyo al desarrollo de la comunidad.

Así mismo, le falta involucrar más a sus huéspedes en actividades socioculturales con temas referentes a los patrimonios e historia de la ciudad esto permitirá fomentar el intercambio cultural. Por otro lado, el hotel no participa cien por ciento en los eventos socioculturales de la ciudad; además no se lleva a cabo programas comunitarios para seguir manteniendo la buena relación del hotel con la sociedad como anteriormente lo hacían, constituyéndose una amenaza en el futuro debido a que las turistas prefieren vínculos con el ecoturismo comunitario.

Finalmente, el 66.67% del ámbito sociocultural del hotel Santa Mónica obtuvo estos resultados debido a que su personal está preparado para dar a conocer a los huéspedes de forma verbal sobre el cuidado de los destinos turísticos de la ciudad siendo una fortaleza el contar con personal idóneo para la interacción del huésped con el hotel. De igual forma, el personal de recepción en algunas ocasiones especiales como fiestas de Cuenca usa accesorios típicos de la vestimenta tradicional de nuestra ciudad como el sombrero de paja toquilla rescatando la cultural local e incentivando a los turistas a conocer las tradiciones o festividades creando una oportunidad por medio de vínculos armoniosos entre los turistas y la comunidad.

El 33.33% restante es debido a que únicamente da a conocer lugares de interés turístico en sus medios digitales, el establecimiento no se promociona como parte de un paquete turístico. Por otro lado, carece de carteles de información turística en las instalaciones del hotel; no presta atención a la decoración con objetos típicos en las instalaciones y no participa en eventos de la ciudad considerándose estos factores como debilidad ante otros establecimientos hoteleros que se involucran con la comunidad convirtiéndose este aspecto a largo plazo como una amenaza para el hotel por la falta nexos amistosos con la comunidad ya que esto permite un desarrollo armonioso de la actividad turística hotelera obteniendo un beneficio común.

### **3.1.1.3 Cuadro comparativo Ámbito ambiental**

Finalmente, de igual forma para el ámbito ambiental se realizará un cuadro comparativo donde se detallará el análisis de los resultados obtenidos de los hoteles Santa Mónica y Selina en referente al Ámbito sociocultural con sus debidos porcentajes adquiridos.

Para llevar a cabo este análisis del ámbito ambiental, se realizó varias visitas de campo a los establecimientos hoteleros en estudio donde se procedió a observar detalladamente cada práctica que realizan los hoteles de igual forma, se tuvo la oportunidad de conseguir datos reales en referencia al tema de los desechos sólidos de los hoteles Santa Mónica y Selina ya que se dio la oportunidad de conversar directamente con el personal encargado de los desechos sólidos y conjuntamente con el personal se procedió a pesar los desechos producidos en ambos hoteles. A continuación, se presenta el cuadro comparativo en referencia al pilar ambiental.

Tabla 23 Cuadro comparativo de los hoteles Santa Mónica y Selina

<b>CUADRO COMPARATIVO DE LOS HOTELES SANTA MÓNICA Y SELINA</b>	
<b>Santa Mónica</b>	<b>Selina</b>
<b>3) Ámbito Ambiental</b>	

Porcentaje Obtenido: 46%	Porcentaje Obtenido: 60%
<b>3.1 Calentamiento Global</b>	
<p>El hotel cuenta con señalética en pasillos y habitaciones</p> <p>El hotel concientiza al huésped sobre si es necesario el cambio de lencería durante su estadía o que se reutilice si están limpias. Da al personal información verbalmente sobre las medidas de ahorro de recursos naturales.</p>	<p>Cuenta con señalización en pasillos y habitaciones sobre las medidas para cuidar el medio ambiente. Lleva a cabo un buen manejo de recolección de basura.</p> <p>Se reutilizó parte de la decoración y muebles del hotel anterior para el hotel Selina</p>
<b>3.2 Recurso Agua</b>	
<p>El hotel toma medidas de prevención, corrección y ahorro para las instalaciones.</p> <p>El hotel tiene taques de reservorio de agua en caso de posibles eventos que ocurra.</p> <p>Los baños y cocina tienen grifos de agua.</p>	<p>Cuenta con un sistema de mantenimiento preventivo. Cuenta con letreros informativos</p> <p>El minihuerto el cual es regado por agua de lluvia.</p> <p>Cuenta con una cisterna y procedimientos operativos estándar denominado Standard Operation Procedure</p>
<b>3.3 Recurso Energía</b>	
<p>El hotel tiene sensores de movimiento en los pasillos.</p> <p>Las habitaciones cuentan con letreros de ahorrar energía y focos led. Actualmente, mantiene cerrado las habitaciones de algunos pisos. Utiliza en algunas habitaciones la ventilación natural</p>	<p>Tiene letreros de ahorro para este recurso. Considera la luz natural para algunas áreas del hotel. Cuenta con sensores en los pasillos. Tiene focos led en las habitaciones del hotel y calderas a gas para duchas y lavamanos. Se reutilizó el sistema eléctrico anterior</p>
<b>3.4 Biodiversidad en Jardines</b>	
<p>El hotel no tiene jardines. Sin embargo, en los pasillos del hotel tiene plantas decorativas</p>	<p>El hotel cuenta con un minihuerto. No cuenta con jardín</p> <p>Contaba con programas de conservación de la naturaleza del Río Tomebamba</p>
<b>3.5 Áreas protegidas de conservación</b>	
<p>El personal del hotel está capacitado para sus distintas labores así lo demuestra sus certificados</p>	<p>El hotel cuenta con personal capacitado. El hotel promueve tours para visitas del Parque Nacional Cajas</p>
<b>3.6 Contaminación</b>	

El hotel tiene carteles informativos de no fumar. Utiliza productos con menor porcentaje amigable para el medio ambiente. Mal almacenamiento de productos químicos juntos con productos alimenticios	Cuenta con señalización de no fumar en las instalaciones del hotel.  El hotel promueve el uso de la bicicleta
<b>3.7 Desechos Sólidos</b>	
El hotel utiliza las "3R" se reutiliza las hojas ya impresas. Los desechos de aceite producidos por la cocina son donados para producir abono.  Respetan los horarios establecidos por la EMOV.  No produce mayor cantidad de desechos orgánicos.	El hotel lleva a cabo el programa de las 3R, se reutilizan las toallas de limpieza cuenta con carteles informativos y reglas del uso de estas. Cuenta con tachos de basura para la clasificación de los desechos. Algunas de las botellas de plásticos son reutilizadas. Produce mayor cantidad de desechos y son utilizados para el huerto.
<b>3.8 Educación Ambiental</b>	
El personal está capacitado para brindar información ambiental de los lugares turísticos. Tiene un manual de Buenas Prácticas Ambientales no actualizado  El hotel asiste a las capacitaciones de educación ambiental que da el ministerio de turismo en educación	El personal está preparado para dar información a sus visitantes  No cuenta con programas de educación ambiental

Fuente: Herrera y Hurtado, 2021.

Según, la información recolectada el hotel Selina Cuenca alcanza un porcentaje positivo frente al cumplimiento del ámbito ambiental al haber obtenido un 60% de cumplimiento; esto se debe que el establecimiento hotelero cuenta con mejores medidas para el cuidado y conservación de los recursos naturales; primeramente el establecimiento cuenta con procedimientos operativos estándar denominado SOP (Standard Operation Procedure), lo cual significa que el las aguas residuales eliminan bacterias y hongos para llegar a ser agua tratada para su debida utilización.

Así mismo el hotel dar a conocer a sus huéspedes la información necesaria de cada destino turístico que visiten y también las medidas ambientales implementadas en las instalaciones por el establecimiento. Cabe recalcar que el hotel Selina promueve e incentiva a sus huéspedes y colaboradores sobre el uso del transporte amigable por medio de la utilización de bicicletas; otras de las medidas importantes del hotel es la utilización de cisternas o calderas para duchas y lavamanos de esta forma ayuda a minimizar el impacto ambiental de la actividad turística – hotelera del establecimiento.

Sin embargo, en las visitas de campo realizadas se observó que el hotel produce 400 kilos de desechos orgánicos al mes, esto se debe que el hotel mantiene al cien por ciento la utilización de la cocina común y cafetería para los huéspedes y colaboradores, además de tener a personas arrendando algunas de las habitaciones del hotel, lo cual, aumenta notablemente la producción de desechos orgánicos considerándose una debilidad por el impacto ambiental que afecta a la comunidad donde se lleva a cabo el funcionamiento del hotel.

Continuando con el análisis del ámbito ambiental el 46% pertenece al hotel Santa Mónica; con el porcentaje bajo obtenido se puede llegar a la conclusión que el hotel no presta la debida atención al aspecto ambiental no se vincula en su totalidad a la conservación de los recursos naturales o ser un hotel amigable con el medio ambiente debido a que no emplean a cabalidad las prácticas de turismo sostenible que ayuden a minimizar el impacto de la actividad turística hotelera del hotel Santa Mónica, se puede además mencionar que el establecimiento solo comunica por medio de carteles informativos el ahorro del recurso agua y energía.

Además, carece de la presencia de plantas autóctonas del lugar, así mismo no cuentan con un adecuado manejo de desechos sólidos. Sin embargo, el hotel no produce mayor cantidad de desechos orgánicos o plásticos por la razón que los *amenities* de las habitaciones han sido remplazadas por dispensadores de *shampoo* y gel antibacterial es por

esta razón que no se produce una cantidad alta de desechos inorgánicos; algo semejante ocurre con los desechos orgánicos, actualmente, no se utiliza cien por ciento la cocina debida a la baja ocupación que ha tenido el hotel pero, cuando se produce desechos orgánicos no son manejados correctamente en los tachos de basura y no llevan un registro de la cantidad que sale de los departamentos del hotel como se ha demostrado en los capítulos anteriores por medio de fotografías.

Finalmente, analizando a los hoteles Santa Mónica y Selina en referencia a los ámbitos de la sostenibilidad como lo indica la guía de buenas prácticas de turismo sostenible de la Rainforest Alliance versión 2005, se puede concluir que el hotel Santa Mónica no presta la debida atención a la utilización de las prácticas de turismo sostenible como lo expresa la Rainforest Alliance, es por esta razón que en este capítulo III el hotel Santa Mónica fue elegido como guía para plantear una propuesta de implementación para llevar a cabo las prácticas ambientales y llegar a ser un hotel amigable con el medio ambiente.

### **3.2 ANÁLISIS DEL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE LOS ALOJAMIENTO SANTA MÓNICA Y SELINA**

Actualmente, a nivel mundial se ha presentado la emergencia sanitaria por COVID-19 el sector turístico – hotelero ha sido uno de los más afectados en esta pandemia, algunos de los hoteles a nivel mundial han tenido que cerrar sus puertas o implementar medidas de prevención ante la propagación de este virus, razón por lo cual varias organizaciones como: la organización mundial de la salud, la organización mundial de turismo han establecido protocolos de bioseguridad para la reapertura de la actividad turística hotelera garantizando el bienestar de los viajeros y ayudando a minimizar la propagación de COVID-19. En Ecuador, el Ministerio de Turismo ha optado por la misma medida la creación de un protocolo de bioseguridad para la reapertura de los centros de alojamiento turístico con el objetivo de orientar sobre las medidas de prevención de COVID 19 a los empresarios, trabajadores del sector turístico cuyo fin es disminuir el riesgo del contagio de este virus.


Para conocer el impacto y el análisis de la implementación del protocolo de bioseguridad que han tenido que aplicar los hoteles ecuatorianos se ha tomado dos hoteles de muestra de la ciudad de Cuenca los mismo que son hotel Santa Mónica y Selina ubicados alrededor del centro histórico de la ciudad. A continuación, se detallará por medio de un cuadro comparativo basándose en las medidas preventivas establecidas en los protocolos de bioseguridad que cuentan los Santa Mónica y Selina.

Tabla 24 Cuadro comparativo Protocolo de bioseguridad

<b>CUADRO COMPARATIVO DEL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD LOS HOTELES SANTA MÓNICA Y SELINA</b>		
<b>PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD</b>		
<b>Descripción o Criterios</b>	<b>Hotel Santa Mónica</b>	<b>Hotel Selina</b>
<b>1.1 Organización de procesos internos/ empleados</b> <b>Recepción- Ama de llaves – Personal Administrativo</b>  Diagnóstico de COVID 19  Distanciamiento social  Elementos para protección  Medidas sanitarias / ingreso al hotel  Limpieza, desinfección y señalización de puestos de trabajo  <b>1.2 Departamento de Alimentos y Bebidas</b>	El hotel cuenta con la aprobación para el funcionamiento de las instalaciones se realizó las pruebas de COVID 19 a todo el personal.  El protocolo se socializa a los empleados y se da a conocer las medidas de distanciamiento social y la desinfección de áreas comunes y habitaciones con alcohol de 70%  Medidas de seguridad al ingreso del hotel para la desinfección de zapatos  Tiene puntos de desinfección con alcohol y gel desinfectante para sus empleados  <b>1.2)</b> Los alimentos y bebidas se higienizan. Aplican el principio “lo primero que entra es lo primero que sale” No se	1.1El hotel Selina cuenta con su propio protocolo de bioseguridad que fue realizado por el Equipo de Optimización Operativo para todas las localidades se contó con la aprobación del ministerio de turismo para el funcionamiento se realiza pruebas de COVID 19 para su reapertura. Cuidan del personal mayor a 60 años. El personal administrativo realiza teletrabajo por medio de la plataforma de BambooHR. En el protocolo se establece las normas de distanciamiento social y bioseguridad, para la entrada y limpieza de las instalaciones; usan desinfectante para limpieza de baños y alcohol 60°.Se está optando por la realización de mascarillas con el logo tipo del hotel.  <b>1.2</b> Los productos son desinfectados, lavados a la

<p>Manipulación de insumos o productos</p> <p>Manejo de residuos</p> <p><b>1.3 Mantenimiento y técnico</b></p> <p>Revisión de dispensadores / equipos</p>	<p>coloca las bandejas o reposteros en el piso. Desinfección de manos o al usar celulares, computadoras. Los residuos son clasificados</p> <p><b>1.3</b> Se realiza la supervisión o el mantenimiento constantemente de los equipos del hotel para el funcionamiento adecuado se garantiza que todo el tiempo se cuente con el kit de bioseguridad</p>	<p>entrada del hotel y empacados con fecha de caducidad</p> <p>Los desechos son clasificados. La limpieza se hace tres veces al día obligatoriamente</p> <p><b>1.3</b> Se lleva el control de las instalaciones con un monitoreo permanente. Por lo menos una vez al mes se contrata una empresa de desinfección el cual proceden a la desinfección de todas las áreas del hotel</p>
<p><b>2) Aforo permitido en las instalaciones del hotel</b></p>	<p>Se permite el 50 % de aforo, cuidando que no supere la cantidad de 30 personas tal como establece el COE cantonal. En la cafetería el distanciamiento es de dos metros</p>	<p>Al ser una cadena hotelera esto depende de cada localidad donde se encuentre el hotel se toma en cuenta la orientación específica del país. Sin embargo, en el hotel Selina Cuenca se maneja por ahora el 50 % de la capacidad del hotel</p>
<p><b>3) Arribo de huéspedes al hotel</b></p>	<p>El hotel Santa Mónica realiza un cuestionario de sintomatología</p> <p>El personal se encarga de tomar la temperatura no debe ser superior a 38°</p> <p>Desinfectará manos con alcohol y suelas de zapatos</p> <p>Verificar el uso obligatorio de la mascarilla</p> <p>Informa a los huéspedes sobre las medidas implementadas en el hotel.</p>	<p>No realizan cuestionario de sintomatología.</p> <p>Primero se le dice al huésped que se desinfecte manos, suelas de zapatos y se le indica las medidas de prevención que ha tomado el hotel.</p>



<p>4) ¿Qué hacer en caso de sospecha?</p>	<p>En el protocolo del hotel en caso de tener sospecha pide al huésped realizarse una consulta médica y quedarse en su habitación.</p> <p>Mientras tanto el personal evita el contacto con el huésped únicamente se entrará al hotel con autorización, los servicios son restringidos a lo básico, se evita el contacto físico y se realizará limpieza con mayor frecuencia.</p>	<p>Si el huésped da positivo se debe tomar confidencialidad hacia la persona y se aísla en una habitación privada. Se notifica a la gerente y al resto del equipo se le proporciona la atención médica de una clínica más cercana. El personal evitará el intercambio de objetos o contacto físico únicamente cuando hay</p> <p>productos para entregar se debe tocar la puerta 3 veces para confirmarle al huésped que dichos productos se encuentran en la puerta. Se deberá usar mascararas faciales o visores. La limpieza se realiza 5 veces en el día. Todos los cuartos aproximadamente 3 cuartos que estén próximos se deben cerrar por precaución.</p>				
<p>Evidencia</p> <p>Carteles del lavado correcto de manos</p> <p>Cartel Informativo de como quitar o usar la mascarilla</p>		<p>Coronavirus Locations Preventive Measures</p> <table><tr><td>Nombre del Proceso:</td><td>Medidas Preventivas ante el Coronavirus</td></tr><tr><td>Dueño del Proceso y Partes Resoosnables:</td><td>Todos los colaboradores en Selina en locaciones y oficinas</td></tr></table>	Nombre del Proceso:	Medidas Preventivas ante el Coronavirus	Dueño del Proceso y Partes Resoosnables:	Todos los colaboradores en Selina en locaciones y oficinas
Nombre del Proceso:	Medidas Preventivas ante el Coronavirus					
Dueño del Proceso y Partes Resoosnables:	Todos los colaboradores en Selina en locaciones y oficinas					

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

Como conclusión del análisis del protocolo de bioseguridad implementado por los hoteles Santa Mónica y Selina se puede decir que estos establecimientos hoteleros han sido revisados, supervisados por la entidad “Ministerio de Turismo” para su debida reapertura. Los hoteles Santa Mónica y Selina al contar con el protocolo de bioseguridad garantiza que los establecimientos conjuntamente con su personal están preparados ante las medidas de prevención del COVID-19 con el fin de orientar, fortalecer y disminuir la transmisión del coronavirus en la población.

### **3.3. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE VERSIÓN 2005 AL HOTEL SANTA MÓNICA**

En este último punto del capítulo III se realizará una propuesta de aplicación de las buenas prácticas de turismo sostenible para el hotel Santa Mónica. El establecimiento hotelero Santa Mónica fue elegido en base al diagnóstico de la aplicación de las prácticas de turismo sostenible que lleva a cabo el hotel; se procedió a realizar el debido análisis comparativo de las practicas ambientes del hotel conjuntamente con el establecimiento hotelero Selina Cuenca, el primer hotel mencionado obtuvo en los tres ámbitos de la sostenibilidad (empresarial, sociocultural y ambiental) porcentajes bajos a comparación del hotel Selina Cuenca. Es por esta razón que el hotel Santa Mónica será considerado como guía para la elaboración de dicha propuesta con el objetivo que el hotel promueva un desarrollo turístico sostenible que ayude a la conservación de los recursos naturales y sociales para las futuras generaciones.

Por otro lado, es importante mencionar que la sostenibilidad hotelera hoy en día es una tendencia que ha causado conciencia en los turistas por tal razón, buscan alojamiento que sean amigables con el medio ambiente de tal forma que los establecimientos reduzcan su impacto ambiental que produce su actividad turística hotelera, sin dejar de lado el apoyo continuo a la comunidad ya que un hotel amigable con el medio ambiente y los turistas es un hotel con conciencia aportando un valor agregado al servicio ofertado.

Finalmente, la propuesta implicará los tres ámbitos sostenibles: empresarial, sociocultural y ambiental; con el fin de que la actividad hotelera sea armoniosa con la comunidad local por medio del cuidado de los recursos naturales maximizando la promoción y el respeto a la cultura local sin dejar de lado las oportunidades necesarias para favorecer las necesidades económicas y obtener beneficio para ambas partes involucradas.

#### **3.3.1. Propuesta del Ámbito Empresarial**

El ámbito empresarial es el primer pilar dentro de la sostenibilidad hotelera, este pilar tiene como objetivo dirigir o administrar el establecimiento hotelero por medio de la planeación o creación de políticas que estén encaminadas a la sostenibilidad; de igual forma es el encargado de administrar e incentivar o guiar a los colaboradores del establecimiento por medio de capacitaciones, organigramas o manuales de procedimientos para cada departamento del hotel o asimismo por medio de oportunidades de crecimiento personal dentro de la empresa. Así también, cuida y vela la seguridad física, laboral tanto de sus empleados y de sus huéspedes.

### **3.3.1.1 Gestión de la sostenibilidad**

Como se puede observar en el cuadro de resumen presentado en el capítulo II se puede constatar el porcentaje obtenido del acatamiento de cada sub-ámbito y a la vez conocer las falencias o carencias que presenta el hotel Santa Mónica para mejorar su proyección empresarial.

El hotel Santa Mónica no cuenta con políticas sostenibles, pero ha contado con un programa de buenas prácticas ambientales que ha sido realizado por estudiantes universitarios en el año 2015 y desde esa fecha no se ha elaborado programas o llevado a cabo prácticas amigables con el medio ambiente; es por esta razón que necesariamente el hotel Santa Mónica debe implementar esta política de sostenibilidad por medio de la misma el hotel obtendrá beneficios para sí misma y ayudará a mejorar la implementación de estas prácticas de turismo sostenible minimizando la huella del impacto ambiental y optimizando los recursos del hotel.

Por otra parte, el establecimiento hotelero Santa Mónica cuenta con política empresarial donde manifiesta el querer ayudar a la conservación del medio ambiente; esta política no se encuentra visible en las instalaciones del hotel; sería una fortaleza que el hotel dé a conocer su compromiso con el medio ambiente, además en la investigación realizada se observó que carece de políticas para recursos humanos, ambientales y sociales. Se debe

considerar que el manual de seguridad no ha sido actualizado desde el año 2015. Por otro lado, el hotel cuenta con manual de procedimientos vigente de las actividades a realizarse para los departamentos del hotel en el documento se detalla los derechos y obligaciones a realizar cada empleado.

En referencia a la planificación el hotel cuenta con misión y visión orientado al desarrollo de la empresa, sin embargo, carecen de valores empresariales; este punto es muy importante ya que los valores empresariales se consideran como una fuerza motivadora para todos los colaboradores del hotel que les permite realizar de mejor manera el trabajo a cada uno de ellos y llegar a cumplir los objetivos planteados.

#### *3.3.1.1.1 Propuesta de Política Sostenible para el hotel Santa Mónica*

En el hotel Santa Mónica nos comprometemos a conservar el medio ambiente por medio de la aplicación de los pilares fundamentales de la sostenibilidad para disminuir impactos negativos en los sectores, empresariales, socioculturales y ambientales que se produzcan durante nuestra actividad hotelera. Además, buscaremos fortalecer nuestras relaciones con los proveedores locales de la ciudad para mantener una relación armoniosa basada en la confianza, comunicación y beneficio común para entregar un servicio de calidad satisfactorio a nuestros huéspedes. Finalmente, el hotel buscará alternativas para la conservación de los bienes patrimoniales culturales, naturales y la biodiversidad de la ciudad de Cuenca.

##### *3.3.1.1.1.1 Propuesta de misión, visión y valores empresariales sostenibles para el hotel Santa Mónica*

**Misión:** Somos un hotel comprometido a contribuir con el desarrollo turístico sostenible, mejorando continuamente las expectativas del mercado actual buscando alcanzar la total confianza de empleados, huéspedes, proveedores y nuestra comunidad local participando en el desarrollo de programas ambientales estratégicos en el sector local, nacional e internacional.

**Visión:** En el hotel Santa Mónica nos comprometemos a buscar el reconocimiento de ser un hotel sostenible promoviendo un crecimiento de la sostenibilidad económica mejorando continuamente la calidad de vida de la comunidad local por medio de plazas decentes de trabajo; además, siendo responsables con la utilización de los recursos naturales y patrimonios culturales satisfaciendo las necesidades de las presentes generaciones sin comprometer los recursos a las futuras generaciones.

**Valores empresariales sostenibles:** El hotel Santa Mónica mantiene los siguientes valores empresariales, los cuales son aplicados en el desarrollo de las actividades diarias desde un punto de vista sostenible:

- 1) Responsabilidad social y ambiental
- 2) Respeto a la comunidad, y al medio ambiente
- 3) Trabajo en equipo
- 4) Honestidad
- 5) Disciplina
- 6) Innovación en los procesos del hotel
- 7) Comunicación
- 8) Seguridad ambiental y social

#### *3.3.1.1.2 Propuesta de Política Social para el hotel Santa Mónica*

El hotel Santa Mónica percibe a la responsabilidad social como parte importante de la gestión estratégica para llevar a cabo la realización de sus objetivos empresariales por medio de la contratación del personal altamente capacitado sin discriminación de etnia, posición social, orientación sexual, ideología religiosa o política, basándose en el bienestar de sus colaboradores satisfaciendo las necesidades tanto de los huéspedes, empleados del hotel sin comprometer a las futuras generaciones.

#### ***3.3.1.1.3 Propuesta de Política de Seguridad***

El establecimiento hotelero Santa Mónica se compromete en velar la seguridad física, bioseguridad del personal operativo, administrativo y de los huéspedes que se encuentren en las instalaciones del hotel. Así mismo, el hotel identificará y evaluará los peligros y riesgos cuyo fin será la prevención de accidentes de trabajo o enfermedades y optará por definir estrategias para fomentar la cultura de prevención ante desastres naturales, bienestar y salud.

#### ***3.3.1.1.4 Propuesta de Política de Recursos Humanos***

El hotel Santa Mónica tiene como finalidad ofrecer un alto servicio de calidad por medio de un personal altamente calificado, basándose en el cumplimiento del código de trabajo brindando un entorno seguro y confiable con dignas condiciones de trabajo fomentando un equilibrio laboral y personal; además el hotel brindará capacitaciones constantes para mejorar las aptitudes de cada uno de ellos, sin dejar de lado la motivación invitándolos a seguir adelante con sus proyectos dentro y fuera del lugar de trabajo, creando una relación de responsabilidad, respeto y confianza entre personal y los supervisores del hotel.

#### ***3.3.1.1.5 Propuesta de Política de Servicio***

En el establecimiento hotelero Santa Mónica ofrecemos un servicio cordial, confortable y de calidad con el fin de satisfacer los requerimientos de los huéspedes. Nuestros colaboradores trabajan diariamente para anticipar las necesidades que presente cada uno de los visitantes teniendo como objetivo la mejora continua de nuestra cultura de servicio ofertado, haciendo que los turistas se sientan como en casa para brindar experiencias enriquecedoras con el fin de alcanzar la fidelización de cada uno de nuestros huéspedes.

#### ***3.3.1.2 Gestión de Calidad***

El hotel Santa Mónica cuenta con un organigrama empresarial y con un manual de procedimientos. Sin embargo, en su manual no se establece flujogramas de procesos para los departamentos del hotel; debido a la falta de estos el establecimiento deberá implementar el uso de los mismos que le permitirán conocer más a fondo las actividades y como llevar a cabo correctamente cada una de ellas; por medio de la implementación de esta herramienta se obtiene beneficios en la gestión y control de calidad, mejora de tiempo y disminución de costes. Así mismo el hotel, no cuenta con políticas para los proveedores constituyéndose una necesidad la implementación de estas políticas que le permitirá al hotel mejorar su relación con los suministradores de sus requerimientos.

### **3.3.1.2 Procesos y Procedimientos**

#### ***3.3.1.2.1 Propuesta de Flujogramas para procesos y procedimientos de los departamentos del hotel***

El hotel Santa Mónica en el manual de procedimientos no cuenta con flujogramas que representen los procesos o procedimientos de cada departamento; esto se da a conocer de forma verbal al momento de la contratación del personal. Además, se menciona las actividades a desarrollar de cada empleado. Es por tal razón, que se realizará los siguientes flujogramas para garantizar un correcto funcionamiento del hotel.

#### ***3.3.1.2.2 Propuesta de políticas y Flujograma de procesos para proveedores***


El hotel Santa Mónica buscará proveedores locales y responsables con el medio ambiente que abastezcan las necesidades del hotel demostrando calidad en sus productos y servicios obteniendo así un comercio justo. Por otra parte, el hotel se compromete en establecer normas, lineamientos para mantener una buena relación con los proveedores siendo responsable con los pagos a tiempo, manteniendo la comunicación y el respeto hacia los contratos establecidos. Además, en caso de presentarse inconvenientes se buscará la

mejor solución para corregir cualquier eventualidad sin ocasionar perjuicios al hotel o los proveedores. El hotel Santa Mónica en su política puede implementar el siguiente formato de requerimientos de compras para productos y un flujograma para la entrega y recepción de productos Proveedor – Empresa de esta forma tendrán mejor control de entrada y salida de productos que necesite el hotel. A continuación, se presenta un formato para el proceso de compras de cada departamento.

La siguiente alternativa puede ser considerada por el hotel Santa Mónica para reducir el número de envases o productos que no se estén utilizando; esta propuesta se basa en acordar con los proveedores la reutilización de los envases de los insumos entregados tales como botellas de agua, envases vacíos o productos que no hayan sido utilizados y que estén con fecha aproximada de caducidad.

Finalmente, es muy importante optimizar el tiempo empleado del procedimiento que se requiere al momento de recibir los insumos debido a que el personal no actúa rápidamente y emplean mayor tiempo; es por esta razón que, se recomienda la utilización del siguiente flujograma del proceso de entrega - recepción para la optimización del tiempo de los empleados y proveedores.

Tabla 25 Formato para requerimientos

<div>  </div> <b>Formato para requerimientos de compras</b>		
<b>Departamento del hotel:</b>		
<b>Número de orden:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Responsable:</b>
<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Proveedor</b>
	<b>Firma:</b>	



Fuente: Santa Mónica, 2021.

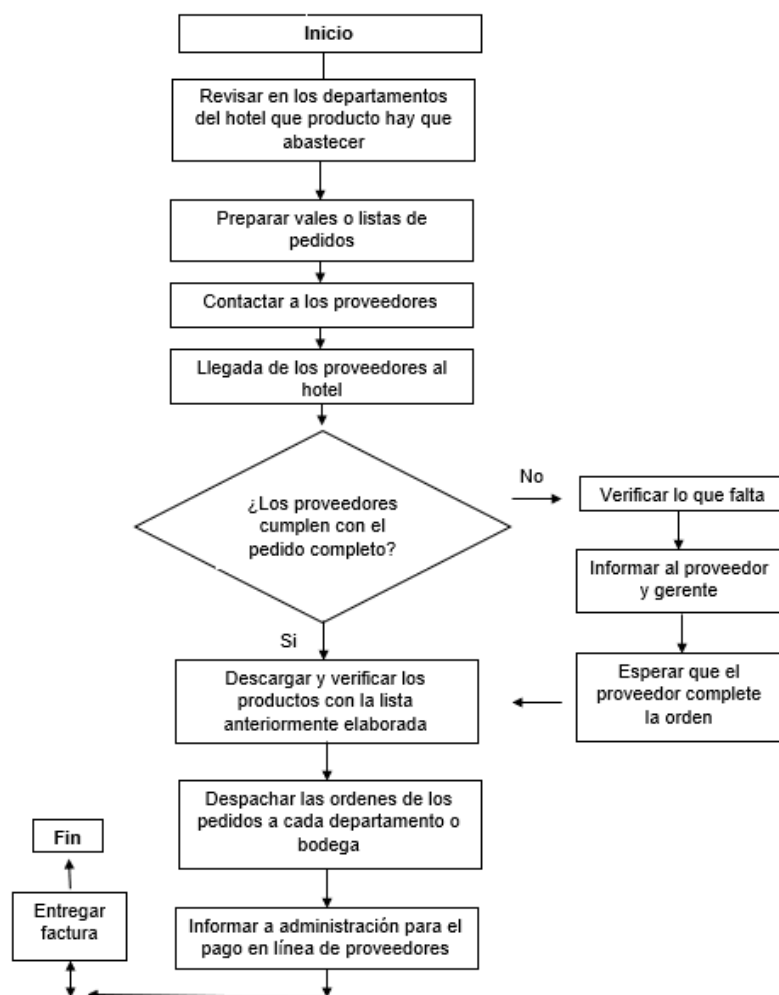


Figura 130 Flujograma para Proveedores  
Fuente: Herrera y Hurtado, 2021.

### 3.3.1.2.3 Propuesta de Flujograma de procesos para alimentos y bebidas

En el manual del departamento del hotel Santa Mónica no consta con flujogramas de procesos de recepción, elaboración y conservación de productos, razón por lo cual, se elaborará el siguiente flujograma de procesos para optimizar el tiempo del personal y llevar control de la duración de los productos perecederos.

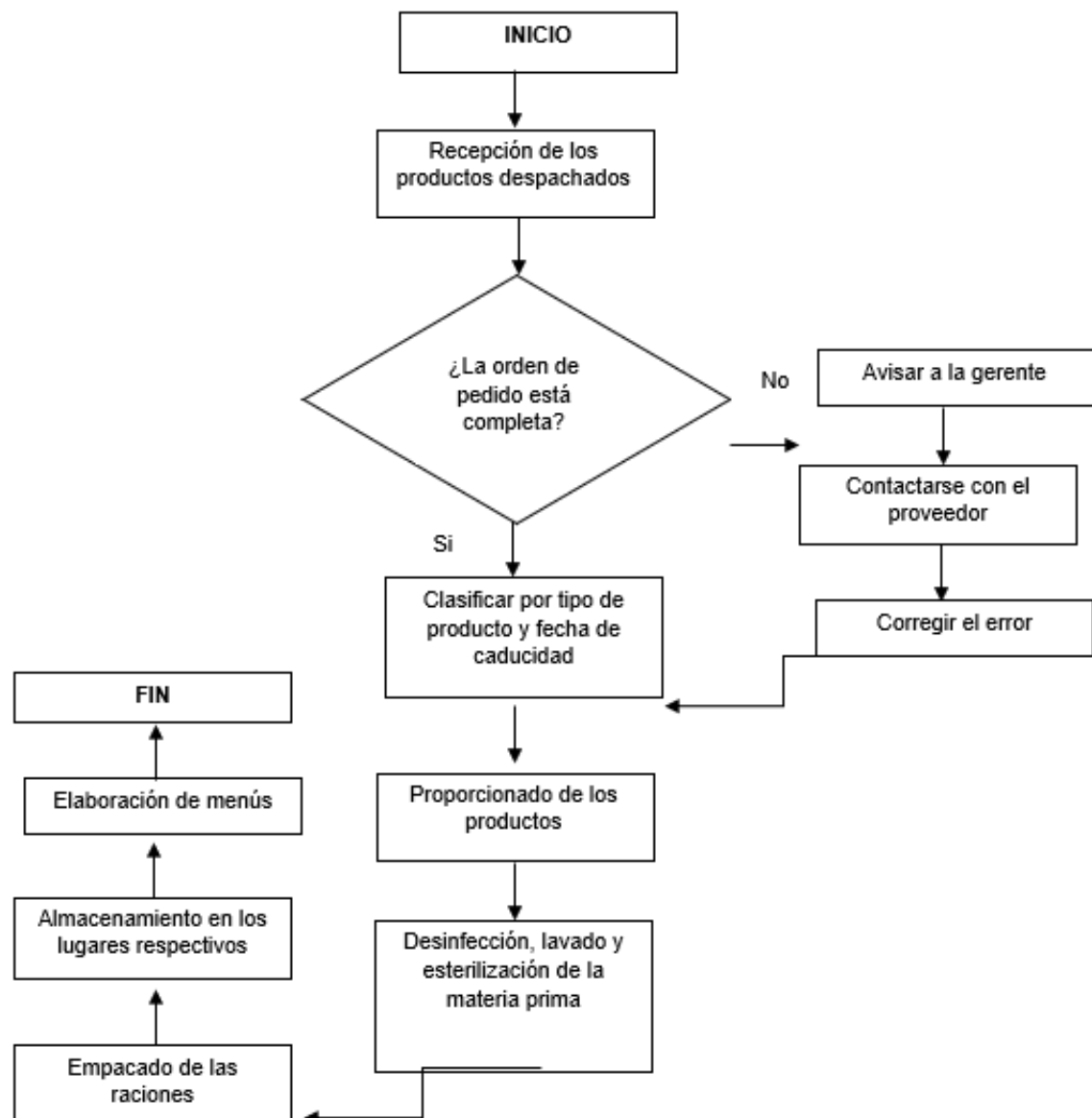


Figura 131 Propuesta de flujograma para alimentos y bebidas

Fuente: Herrera y Hurtado, 2021.

Además, se recomienda que el establecimiento hotelero organice los productos alimenticios por etiquetado de caducidad de los mismos debido a que en esta área del hotel se cuenta con insumos perecederos. Finalmente, se debe concientizar a todo el personal sobre el uso adecuado de los productos a utilizar, reducir las pérdidas de estos productos así se generará menor riesgo de contaminación de los desechos producido por el hotel.

### 3.3.1.2.4 Propuesta de Flujograma de procesos para Ama de llaves

A continuación, se presenta el flujograma de procesos para el departamento de ama de llaves que se podrá utilizar en un futuro para la optimización de tiempo y recursos.

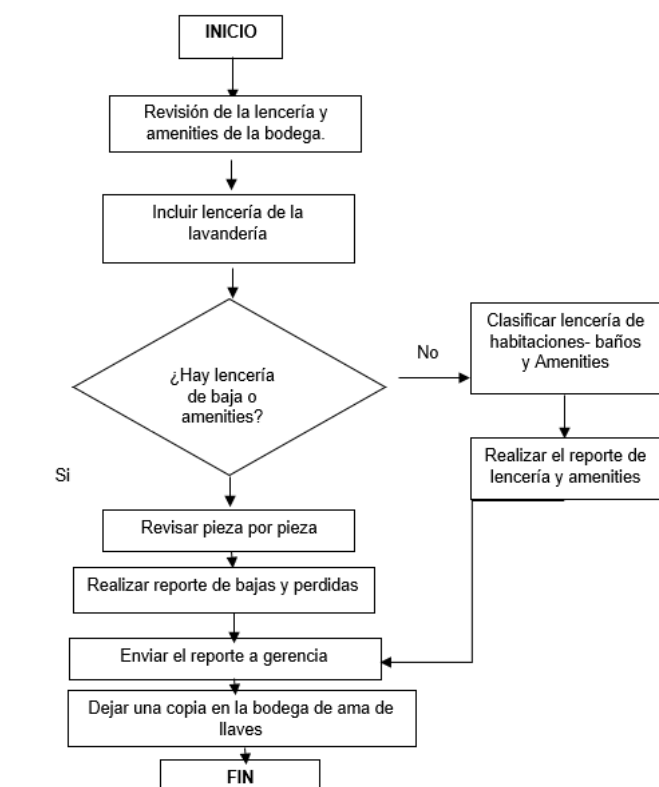


Figura 132 Propuesta de flujograma de procesos para Ama de llaves

Fuente: Herrera y Hurtado, 2021.

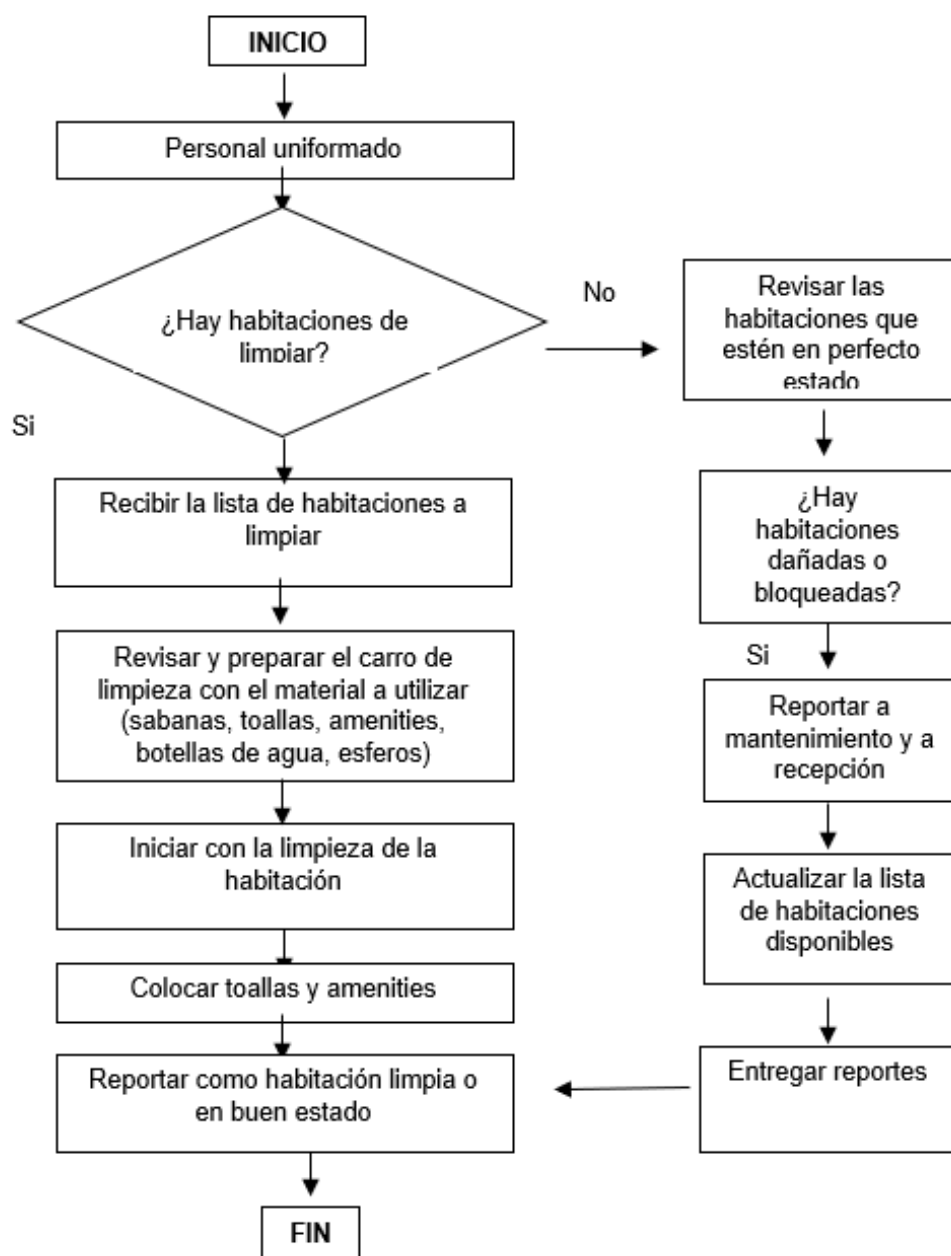


Figura 133 Flujograma dirigido a camareras para llevar a cabo la limpieza de las habitaciones

Fuente: Herrera y Hurtado, 2021.

Se recomienda reorganizar la bodega de este departamento debido a que todos los productos están colocados en un mismo stand lo que genera contaminación cruzada y mal manejo de estos insumos. Se puede organizar por productos agresivos, peligrosos o por tipo de producto. Además, de indicar al personal que los productos nuevos deben ser utilizados

al finalizar los productos más antiguos así se llevará un correcto almacenamiento y se evitará cualquier accidente que se pueda presentar.

### 3.3.1.2.5 Propuesta de Flujograma de procesos para Recepción

En el departamento de recepción no se cuenta con flujogramas para los procesos de reservación o llegada de los huéspedes al establecimiento. A continuación, se da a conocer un flujograma de procesos para el departamento de recepción que podría ser implementado por el hotel Santa Mónica.

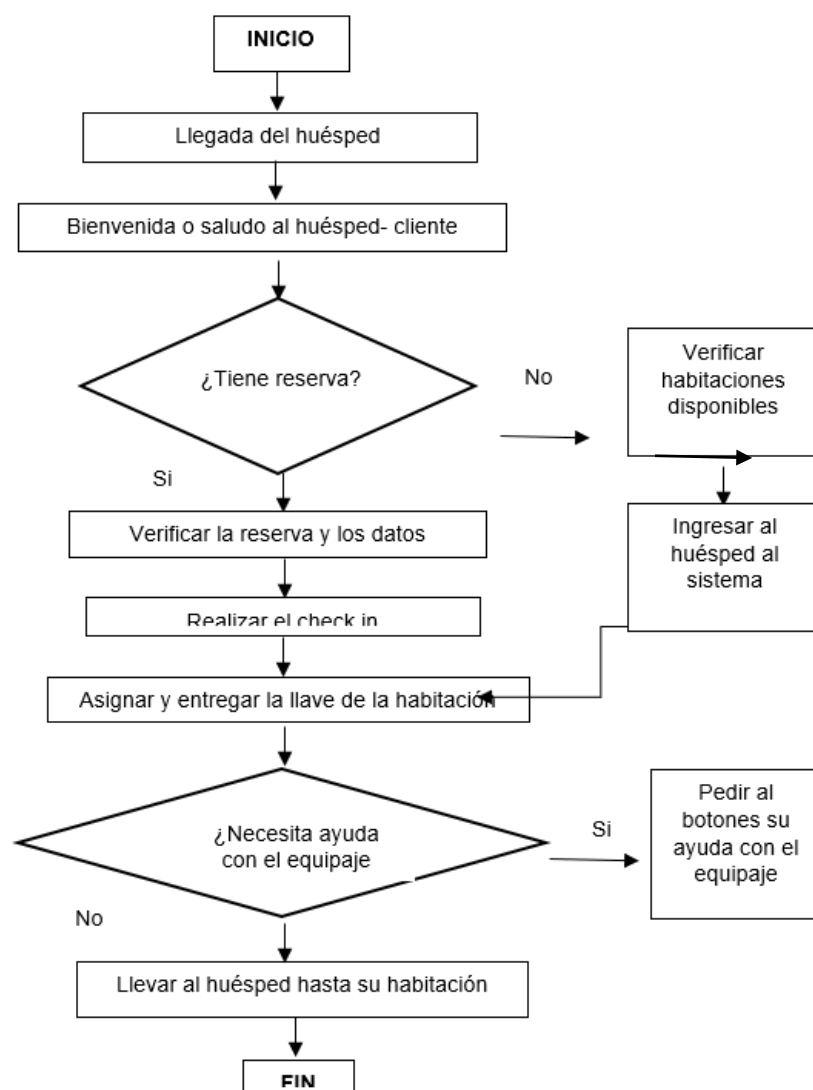


Figura 134 Propuesta de flujograma de procesos para Recepción

Fuente: Herrera y Hurtado, 2021.

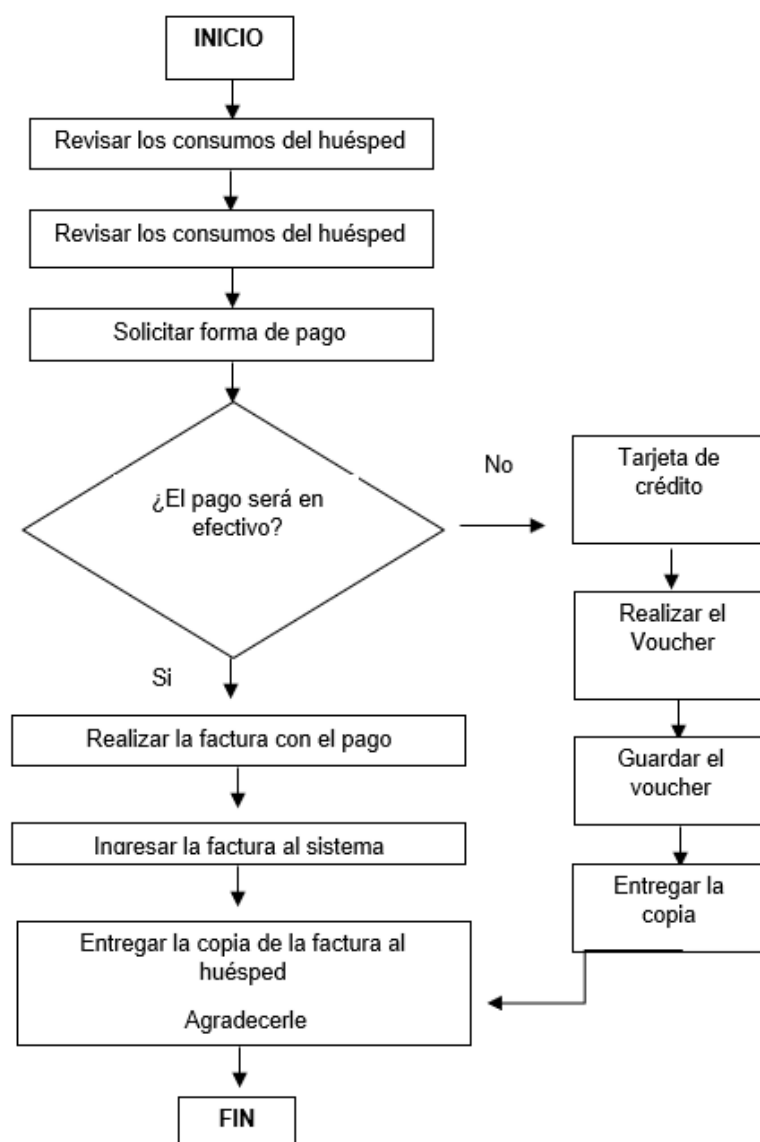


Figura 135 Flujograma para la salida de los huéspedes

Fuente: Herrera y Hurtado, 2021.

### 3.3.1.3 Gestión de Recursos Humanos

El hotel Santa Mónica no cuenta con un departamento de recursos humanos, sin embargo, las funciones de este departamento las lleva a cabo la gerente del establecimiento hotelero por medio del manual de procedimientos donde se establece los derechos que tiene cada trabajador y las obligaciones a cumplir por parte del empleador.

Se recomienda estar constantemente actualizando dicho manual debido a que siempre las necesidades del personal están cambiando.

### 3.3.1.3.1 Capacitación del personal

El hotel Santa Mónica no da capacitaciones recurrentes a su personal por lo que se recomienda prestar más atención a este punto debido a que se relaciona directamente con la satisfacción del huésped por medio de la calidad de servicio que desarrollen el personal. Además, por medio de las capacitaciones el personal tiene más oportunidades de tener crecimiento profesional dentro del sector turístico hotelero.

A continuación, se presenta temas actuales de interés turístico hotelero para capacitar al personal del hotel Santa Mónica por medio de centros de capacitación con la utilización de plataformas virtuales o presenciales.

Tabla 26 Capacitaciones hotel Santa Mónica

<b>Centro de capacitación Pública</b>	<b>Tema</b>	<b>Duración</b>
Ministerio de Turismo	Gestión comercial a través de la OTAS	40 horas
Ministerio de Turismo	Cultura Turística	40 horas
Ministerio de Turismo	Innovación de negocios Turísticos	40 horas
Ministerio de Turismo	Emprendimiento en Turismo	40 horas
Ministerio de Turismo	Administración de empresas de alojamiento	40 horas
Ministerio de Turismo	Seguridad alimentaria	40 horas
Ministerio de Turismo	Hospitalidad	40 horas
Ministerio de Turismo	Estrategias de marketing	40 horas
<b>Centro de capacitación Privada</b>	<b>Tema</b>	<b>Duración</b>
UTPL	Resolución de conflictos	15 horas
UTPL	Desarrollo comunitario	12 horas
UTPL	Contaminación	8 horas
UTPL	Administración	15 horas
TOURCERT	Pautas para rediseñar un plan de marketing en crisis	20 horas
TOURCET	Turismo para la reconexión con la naturaleza	20 horas
Plataforma Aprendedeturismo	online Marketing digital para el sector turístico	60 horas
Plataforma Aprendedeturismo	online Turismo sostenible	30 horas

Fuente: Herrera y Hurtado, 2021.

### 3.3.1.3.2 Propuesta para la Evaluación de desempeño

El hotel Santa Mónica no cuentan con un formato específico para las evaluaciones del personal por tal razón se recomienda implementar un solo formato para llevar a cabo las evaluaciones de desempeño.

Tabla 27 Formato para evaluaciones del personal para el hotel Santa Mónica


<b>Ficha de evaluación de desempeño al personal del hotel Santa Mónica</b>			
<b>Datos del personal</b>			
<b>Nombres:</b>	<b>Apellidos:</b>		
<b>Cédula de identidad:</b>	<b>Celular:</b>		
<b>Departamento al que pertenece:</b>	<b>Dirección:</b>		
<b>Factores de evaluación</b>	<b>Valoración</b>		
	<b>Siempre</b>	<b>Frecuentemente</b>	<b>Nunca</b>
Asistencia y puntualidad			
Presentación personal			
Organización del departamento (limpieza y orden)			
Ejecución de las actividades			
Trabajo en equipo			
Valore (empatía, solidaridad y colaboración)			
Desenvolvimiento y solución de problemas			
<b>CALIFICACIÓN OBTENIDA</b>			
_____ Firma de la gerente	_____ Firma del personal		

Fuente: Herrera y Hurtado, 2021.



Además, se recomienda implementar una encuesta de satisfacción para los colaboradores del hotel de esta forma se conocerá si los empleados laboran con y para el hotel y así garantizar la calidad y calidez del hotel al ser atendido por un personal motivado.

Tabla 28 Encuesta de satisfacción al personal Santa Mónica

Encuesta de satisfacción del personal Santa Mónica					
<div style="text-align: right;">  </div>					
Datos del personal					
Nombres:			Apellidos:		
Cédula de identidad:			Celular:		
Departamento al que pertenece:			Dirección:		
Por favor marque con una X el casillero que corresponda					
Factores de evaluación			Valoración		
	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
¿Se siente bien en su lugar de trabajo?					
¿Conoce bien su rol a desempeñar?					
¿Se siente motivado, confiado al momento de hacer las actividades?					
¿El ambiente de trabajo es bueno?					
¿Se siente apoyado por sus supervisores?					
¿Está de acuerdo con su remuneración?					
¿El hotel le incentiva a mejorar su desarrollo?					
¿Siente que sus opiniones o sugerencias son consideradas para el hotel?					
¿El establecimiento cuida de su bienestar?					
¿Tiene alguna recomendación?					
<div style="border-bottom: 1px solid black; width: 100%; height: 20px;"></div>			Calificación obtenida: <span style="float: right;">cualitativa</span>		

Firma del gerente personal	Firma del	
----------------------------	-----------	--

Fuente: Herrera y Hurtado, 2021.

#### **3.3.1.4 Gestión Financiera contable**

Se recomienda realizar un análisis a fondo sobre los egresos del hotel, de esta forma se conocerá las inversiones productivas o las de menor ingreso las mismas que podrían ser remplazadas por inversiones sustentables, diversos productos o actividades ecológicas que pueden ser realizadas en el establecimiento.

Finalmente, el personal del departamento contable debe estar en constante revisión de las herramientas que se utilizan para así garantizar una responsable, productiva y beneficiosa gestión contable.

#### **3.3.1.5 Gestión de Seguridad**

El hotel Santa Mónica no cuenta con un departamento de seguridad, sin embargo, cuenta con un manual realizado en el año del 2015. Se recomienda primero actualizar el manual de seguridad debido a que las situaciones de riesgo, peligro, naturales y enfermedades están en constante evolución.

Además, se recomienda fomentar la seguridad ambiental por medio del desarrollo sostenible implementado espacios libres de contaminación. Adicionalmente, fomentar la participación de la comunidad local y del hotel en programas para la conservación de recursos patrimoniales ayudando a la disminución de la inseguridad de la comunidad. A continuación, se expone recomendaciones que el hotel puede implementar en su manual.

Primero, asistir a capacitaciones o capacitar a todo el personal en temas relacionados con la seguridad física, integral, laboral y salud ocupacional.

Segundo, establecer en el manual de seguridad objetivos claros y específicos que garanticen el bienestar de los colaboradores, huéspedes y proveedores que visiten al establecimiento hotelero. A continuación, se expondrá ejemplos de objetivos de seguridad.

1) El hotel Santa Mónica se compromete a garantizar el bienestar de los huéspedes, trabajadores y comunidad local por medio del orden, buen funcionamiento de las instalaciones, uso adecuado de los materiales a utilizar, seguridad dentro del hotel.

2) Identificar y evaluar las situaciones de riesgo del hotel.

3) Realizar y dar a conocer las medidas de prevención establecidas a los huéspedes.

4) Llevar un control periódico del sistema eléctrico o recursos que utiliza el hotel.

Tercero, tomar medidas de resguardo ante robos de bienes u objetos personales de los huéspedes o trabajadores por medio de cámaras de seguridad en todos los pasillos del hotel o lugares estratégicos.

Cuarto, colocar la señalética en todos los pasillos del hotel.

Quinto, realizar simulacros en caso de presentarse situaciones de catástrofe natural.

### **3.3.1.5 Gestión de comunicación y mercadeo**

El hotel Santa Mónica maneja diferentes herramientas digitales para promocionarse por lo que se recomienda estar en constante vanguardia de las necesidades de los clientes, analizar continuamente a la competencia y crear plus adicional en el servicio como: la participación de los huéspedes en actividades sostenibles ya sean planteados por la comunidad u organismos gubernamentales, implementar en su decoración objetos típicos de la zona.

Analizar más detalladamente las necesidades que presenten el público objetivo para así obtener ventajas ante el mercado hotelero. Finalmente, mejorar el posicionamiento del producto o servicio en la mente del consumidor.

### **3.3.2. Propuesta del Ámbito Sociocultural para el hotel Santa Mónica**

El ámbito sociocultural es el segundo pilar dentro de la sostenibilidad cuyo objetivo es la convivencia armónica de la actividad turística hotelera, comunidad local y con el medio ambiente.

#### ***3.3.2.1 Propuesta para el hotel Santa Mónica: La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad***

Se recomienda tomar en cuenta al momento de la contratación del personal a personas con discapacidad física y cognitiva. Además, llevar a cabo en su totalidad la política planteada tanto para proveedores locales y para el hotel, de esta forma la relación entre las partes será justa y armoniosa.

Finalmente, se recomienda al hotel involucrarse a participar en desarrollo local del medio donde se desenvuelve; esto fomentará a la mejora de la comunicación entre las personas con el establecimiento; para el hotel sería una fortaleza ya que verán al hotel como una empresa responsable, amigable y dedicado con el bienestar de la localidad, mejorará la imagen del hotel frente a los turistas y se lograra posesionar como un establecimiento con responsabilidad social además, se podrá establecer una base sólida entre el alojamiento y las personas cuyo objetivo es de ayudar o crear oportunidades para desarrollar capacidades o habilidades que ayuden a las personas de la localidad permitiendo acceder a oportunidades de trabajos dignos siendo beneficiadas indirectamente sus familias.

### ***3.3.2.2 Propuesta para el hotel Santa Mónica: La operación turística y su aporte al respeto a las culturas y poblaciones locales***

Se recomienda que el personal del hotel trabaje conjuntamente con las comunidades locales cercanas para crear espacios de comunicación con el propósito de conocer más sobre las tradiciones, costumbres, celebraciones para así fomentar al turista nacional o internacional el respeto hacia la comunidad y dar las debidas pautas de comportamiento para el momento en el que el huésped decida realizar diferentes actividades turísticas. O a su vez, implementar un calendario de eventos sociales, culturales o deportivos que involucre la participación de los huéspedes del hotel con la comunidad así se establecerá una relación entre ambas partes y se fomentará el respeto por medio de códigos de conducta entre las partes involucradas.

Finalmente, se propone entablar un diálogo con todo el personal del hotel con el fin de que todos los trabajadores del establecimiento se involucren con el apoyo económico y moral con las comunidades más vulnerables que presentan desventaja ante otras comunidades; o en tal caso se recomienda que el hotel Santa Mónica tome en consideración incluir a personas provenientes de diferentes etnias o grupos comunitarios o diferente ideologías, de esta forma el establecimiento hotelero muestra su respeto a la inclusión de diferentes culturas.

### ***3.3.2.3 Propuesta para el hotel Santa Mónica: La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico – cultural***

En las instalaciones del establecimiento hotelero no presenta información sobre la protección de los recursos naturales – culturales; sin embargo, el personal del hotel menciona las medidas de cuidado y protección cuando el huésped lo solicita. Por tal razón, se recomienda colocar en la recepción folletos o carteles informativos que estén al alcance de todos los turistas en todo momento.

También, es importante dar a conocer la historia a través de leyendas tradicionales o cuadros antiguos del lugar debido a que muchos de los turistas desean conocer la parte histórica de los lugares turísticos que visiten. Por otra parte, se recomienda implementar decoración de pinturas artísticas locales o promover dentro del menú gastronómico comida típica de la ciudad. Además, el hotel podrá vincularse o auspiciar con otros establecimientos hoteleros o empresas que se dediquen al rescate del patrimonio cultural o natural por medio de capacitaciones de los guías turísticos nativos. Finalmente, se recomienda apoyar el intercambio de cultura entre turistas y la comunidad de tal forma que los huéspedes difunda la cultura local que han sido partícipes durante su estadía hacia cada uno de los países orígenes o como se mencionó anteriormente el uso del calendario de fechas cívicas culturales detallando las posibles actividades que el turista pueda realizar, este calendario cultural debe estar colocado en un lugar visible para los huéspedes junto con un libro de registro de experiencias culturales donde el cliente pueda expresar que tal le pareció su experiencia con la comunidad y así poder emprender acciones correctivas para alcanzar el 100% de satisfacción de los huéspedes vinculándose con la comunidad local.

#### ***3.3.2.4 Propuesta para el hotel Santa Mónica: La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico***

El hotel Santa Mónica no oferta actividades como parte del producto turístico por tal razón se mencionará alternativas para que el establecimiento hotelero pueda implementar. El establecimiento puede enfocarse en promover conocimientos artesanales o ayudar a la promoción dentro del hotel de estos productos por medio de *flyres* informativos o con la creación de espacios de comercialización de *suvenires*. Así mismo, podría implementar en la decoración de las habitaciones cuadros o pinturas de atractivos turísticos de la zona.

El hotel Santa Mónica utiliza los medios digitales para promocionarse por lo cual se recomienda crear un blog con la oferta de actividades turísticas dentro del paquete de

alojamiento de tal forma que los huéspedes puedan participar en diferentes actividades con la comunidad y con el medio ambiente. También, se sugiere dar la oportunidad de aprender lenguas nativas al personal del hotel teniendo como objetivo el intercambio cultural ya sea por un diálogo entre cliente – personal y comunidad o con la implementación del intercambio de la experiencia del huésped a cambio un recuerdo artesanal.

### **3.3.3. Propuesta del Ámbito Ambiental para el hotel Santa Mónica**

El ámbito ambiental es el pilar más importante debido al alto impacto que generalmente los establecimientos de alojamiento pueden causar. Por tal razón, se dará alternativas o recomendaciones para el hotel Santa Mónica aporte a la conservación de la biodiversidad natural y cultural donde se lleva a cabo su actividad; estas alternativas ayudarán al establecimiento hotelero a minimizar el impacto ambiental que produce consolidándose en el mercado hotelero como un hotel amigable con el medio ambiente. A continuación, se detallará la propuesta ambiental para el establecimiento hotelero anteriormente mencionado.

#### **3.3.3.1 Calentamiento Global**

Como se menciona en la guía de buenas prácticas para turismo sostenible el calentamiento global es el resultado grave de las actividades humanas irresponsables que perjudica la conservación de las especies flora, fauna de los ecosistemas y patrimonios culturales de los países donde se lleva a cabo la práctica de la industria comercial o turística. Actualmente, el planeta ha sufrido una serie de cambios climáticos debido a la falta de conocimiento y responsabilidad de los empresarios, esto está produciendo la extinción de la biodiversidad causando alteraciones en el ecosistema que perjudican el bienestar humano.

El hotel Santa Mónica, conoce sobre el calentamiento global y el impacto que genera el establecimiento, pero no han llevado a cabo una gestión totalmente responsable con el medio ambiente que ayude a minimizar este problema. Como primer paso de estas alternativas sería que el hotel Santa Mónica debería calcular la huella de carbono que produce por medio de la página del Ministerio de Turismo; esta entidad ha creado una herramienta

que permite conocer la huella de carbono calculando el valor de dióxido de carbono que produce la empresa.

Según el Ministerio del Ambiente (2019), esta herramienta fue creada en noviembre del 2011, a través del proyecto Identificación, cálculo y mitigación de la Huella Ecológica del Sector Público y Productivo del Ecuador, cuyo objetivo es obtener la cantidad de la huella ecológica que produce un establecimiento, debido a que es un indicador de sustentabilidad que permite conocer y analizar el consumo de la humanidad y compararlo con la capacidad de la naturaleza para producir recursos renovables y absorber desechos.



Figura 136 Huella ecológica

Fuente: Ministerio del Ambiente, 2019.

Además, otra alternativa que puede llevar a cabo el establecimiento hotelero Santa Mónica es el concientizar a todas las personas que visiten el hotel por medio de las redes sociales o diálogos verbales con el personal que labora en el hotel de esta forma se generará conciencia en cada empleador y huéspedes que se encuentre en el establecimiento.



### 3.3.3.2 Recurso agua

El hotel Santa Mónica ha implementado pocas medidas de ahorro de este recurso como el uso de carteles informativos de cuidar el agua y grifos en las habitaciones del hotel.

Entre las alternativas que el hotel Santa Mónica puede implementar para mejorar el ahorro de consumo de este recurso sería llevar un control y registro mensual del consumo de agua y adquirir medidores de caudal para cada departamento del hotel de esta forma se logrará determinar cuáles son los departamentos que consumen mayor agua, facilitando el dar mantenimiento para reducir las posibles fugas, en caso de no ser posible la adquisición de estos medidores de caudal se podría implementar dispositivos de reducción de caudal para duchas, grifos de agua de las habitaciones y cocina. Además, de realizar revisiones generales de tuberías cada trimestre y solicitar a cada huésped o personal que reporten posibles fugas de agua. A continuación, se presenta un ejemplo de la tabla de control que podría implementar el hotel.

Tabla 29 Ejemplo de Tabla de control de agua

<b>TABLA DE CONTROL DE AGUA POR DEPARTAMENTOS HOTEL SANTA MÓNICA</b>				
<b>Mes/ Año</b>	<b>Departamento</b>	<b>Consumo de agua m3</b>	<b>Observaciones/ justificación</b>	<b>Responsable</b>
Enero 2021	Ama de llaves	200	Fugas de agua en habitaciones	xxxxxx

Fuente: Herrera y Hurtado, 2021.

También, al momento del ingreso de un huésped se puede llevar a cabo acciones de fácil comprensión por ejemplo utilizar la cantidad necesaria para el aseo personal e informar

al personal si es prudente el cambio de lencería diariamente. Para el departamento de alimentos y bebidas se podría recomendar lavar los alimentos en recipientes con agua sin necesidad de tener abierta la llave todo el tiempo. También, se puede implementar llaves de agua de cierre automático o reutilizar el agua de la lluvia para la limpieza de las instalaciones del hotel. En la siguiente tabla se detalla la información y valores de los productos que podría adquirir el hotel Santa Mónica.

Tabla 30 Información de productos para el hotel Santa Mónica

Producto	Empresa	Marca	Valor	Cantidad
Medidores de caudal	OMEGA	OMEGA	\$ 88 - 120	1
Dispositivos de reducción de caudal	MG AHORRO ENERGÉTICO	GRAMAR	\$ 5 - 12	1
Ahorrador de agua sensor automático	TECNOMARKET	Xiaomi	\$ 39,99	1

Fuente: Herrera y Hurtado, 2020.

### 3.3.3.3 Recurso Energía

El hotel Santa Mónica realiza pocas medidas para optimizar o minimizar el recurso energía, por tal razón el hotel podría implementar una serie de alternativas cuyo objetivo será la reducción de los costes de energía y la minimizar el impacto ambiental. De igual modo que, para el recurso agua se planteó un control y registro de consumo de agua también, se debería implementar este control para el recurso energía debido a que es importante que el hotel conozca el consumo de energía mensual de los departamentos para así determinar posibles causas del aumento de este recurso e identificar cuáles son los departamentos de mayor consumo y dar soluciones para minimizar el consumo de energía eléctrica.

Otra alternativa que podría implementar el hotel es capacitar a los huéspedes y empleados por medio de campañas de ahorro, por ejemplo: utilizar la luz natural en horas de la mañana y únicamente prender las luces cuando sea necesario, utilizar el calor solar para secar lencería de camas y ropa de baño, manteles de eventos o de cocina también usar la ventilación natural para las habitaciones o lobby del hotel así se reducirá la utilización de

ventiladores en caso de ser necesario la ventilación artificial se recomienda adquirir ventiladores que gasten menor energía eléctrica; asimismo, se recomienda colocar en las instalaciones del hotel carteles de ahorro de energía y limpiar periódicamente las bombillas de los focos debido a que se acumulan partículas de polvo y esto impide la claridad del foco.

Por otro lado, el hotel Santa Mónica cuenta con una caldera de gas, sin embargo, el mantenimiento no es el adecuado debido a que solo lo realizan cuando se presenta inconvenientes o de vez en cuando, por tal motivo se recomienda dar mantenimiento por lo menos una vez al año para evitar futuras complicaciones y tener este recurso listo y eficaz ante cualquier particularidad. Por otro lado, el establecimiento cuenta con 200 focos led aproximadamente lo cual incrementa el coste de la energía eléctrica, además de ser perjudicial para la salud de los huéspedes y personal que se encuentra en el hotel por tal razón se recomienda cambiar estos focos led por focos ecológicos.

Para el departamento de alimentos y bebidas se recomienda tener mayor control debido a que este departamento cuenta con electrodomésticos de uso diario por ende se recomienda colocar medidas de ahorro como: cierre bien la refrigeradora, no dejar conectado los electrodomésticos y apagar la luz cuando no esté en la cocina. También, podría considerar la posible implementación de medidas de energía alternativas como paneles solares para el calentamiento del agua o sensores de movimiento en las áreas de cocina, bodegas y salones de eventos. A continuación, se detalla la información y posibles valores económicos para la implementación de estos recursos.

Tabla 31 Información de productos ahorradores de energía para el hotel Santa Mónica

Producto	Empresa	Marca	Cantidad	Precio Unitario	Total	Descripción
Ventilador de pedestal	Tecnihogar	Oster	15	38,05	570,75	Bajo consumo energético
Focos Ecológicos	ElectroAzuay	SYLVANIA	1	7.00		Reduce el 85% de energía. Promedio de vida útil 30000hrs.
Paneles Solares	Juan Álvarez	Juan Álvarez	1	3000	3000	Calienta 300 litros de agua. Ahorra el 90% de combustible

Fuente: Herrera y Hurtado, 2021.

### **3.3.3.4 Biodiversidad en jardines**

El hotel Santa Mónica no cuenta con jardines, sin embargo, el personal del establecimiento está preparado para dar información sobre la diversidad de flora y fauna de la localidad. Es importante mencionar algunas alternativas que el hotel podría implementar para ayudar a la conservación de la biodiversidad incentivando a los huéspedes sobre el cuidado de estos. Así también, el hotel podría realizar un inventario de la flora y fauna que rodean al establecimiento de esta forma se podría desarrollar programas de cuenta propia para la educación ambiental que involucre a los huéspedes del hotel y a la comunidad a desarrollar un turismo ecológico que actualmente está tomando mayor auge en el sector turístico o también por medio de las agencias de viajes apoyar a la creación de paquetes turísticos que involucren actividades de cuidado de la biodiversidad o eventos de agricultura.

Por otro lado, se recomienda implementar en la terraza del hotel un espacio para el cultivo de plantas comestibles o medicinales e incentivar a los huéspedes y personal el cuidado del mismo, de no contar con un espacio para integrar un huerto el hotel podría sembrar árboles en zonas verdes o tomarse a cargo el cuidado de áreas verdes que se encuentran alrededor del hotel, por ejemplo: los árboles del centro histórico o de la orilla del río Tomebamba, estas son zonas que requieren mayor cuidado debido a la alta presencia de turistas nacionales e internacionales. También, se podría donar abono de los desechos orgánicos que produce el establecimiento. A continuación, se expone una lista de plantas medicinales o comestibles que podría implementar el hotel.

Tabla 32 Plantas medicinales o comestibles para el hotel Santa Mónica

PLANTAS MEDICINALES	
Nombre	Uso
Rábano	Comestible
Perejil	Comestible
Cilantro	Comestible
Cebollín	Comestible
Lechuga	Comestible
Manzanilla	Medicinal

Toronjil	Medicinal
Sábila	Medicinal
Ruda	Medicinal
Menta	Medicinal

Fuente: Herrera y Hurtado, 2021.

### **3.3.3.5 Áreas Naturales Protegidas y de Conservación**

La ciudad de Cuenca ha sido declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad debido a que presenta una variedad de reservas naturales protegidas o espacios naturales con especies únicas de flora y fauna tales como el Parque Nacional el Cajas, el Bioparque Amaru, Orquideario, etc., son ejemplos de la presencia de la biodiversidad por tal razón, el hotel Santa

Fuente: Elaboración propia con base en plantas comestibles y Mónica debe implementar medidas para la protección y conservación de estas reservas o espacios naturales. Se recomienda que el establecimiento hotelero incorpore decoración de estas reservas y colocar en el lobby y habitaciones del hotel folletos de información turística con sus debidas recomendaciones de estos lugares para así garantizar un buen comportamiento de los huéspedes en las visitas que realicen a estos lugares.


### **3.3.3.6 Contaminación**

El hotel Santa Mónica no lleva un control de la cantidad de contaminación que produce su actividad, así también carece de un adecuado almacenamiento de productos químicos para la limpieza de las instalaciones del hotel los mismo que no son productos biodegradables por lo que se recomienda capacitar al personal en temas referentes a la manipulación de productos nocivos o a su vez adquirir productos biodegradables que ayuden a minimizar la contaminación en el medio ambiente. Además, no ponen en práctica el manejo adecuado de los desechos orgánicos generados; por tal razón se recomienda implementar tachos de basura con su respectiva funda de color para cada tipo de desecho e incentivar el reciclaje como un pilar fundamental en el funcionamiento del hotel.

### 3.3.3.7 Desechos Sólidos

El hotel Santa Mónica respeta el horario establecido por la Emac, sin embargo, los desechos orgánicos y plásticos no son administrados correctamente en su totalidad; en la cocina del hotel cuentan con un tacho para los desechos orgánicos el mismo que no se coloca la funda de color negro por lo que se recomienda adquirir un tacho para los desechos plásticos. Además, no cuentan con un registro mensual o semanal de la cantidad de producción de los desechos orgánicos y plásticos por lo que se recomienda asignar a un miembro del personal del hotel realizar durante varios meses la cantidad de producción de desechos sólidos por medio de esto se conocerá la cantidad exacta de basura del hotel y de esta forma se podrá establecer estrategias para minimizar dicha cantidad; A continuación, se expone un ejemplo de formato de control de la cantidad de producción por desechos que podría implementar el hotel.

Tabla 33 Ejemplo de formato de control de la producción de desechos

Formato de control de desechos hotel Santa Mónica				
				
Mes/ Año	Desecho	Departamento	Peso kg	Observaciones
Enero 2021	Restos de comida	Cocina	20	Producto de eventos del hotel por fin de año
Enero 2021	Desechos de baños de habitaciones	Habitaciones	15	Ocupación del 50%
Total			35	

Fuente: Herrera y Hurtado, 2021.

Se surge readequar y reorganizar la bodega de ama de llaves y de alimentos y bebidas por tipo de producto, además colocar etiquetas de caducidad en cada producto; establecer la salida de los productos es decir utilizar los productos que estén cerca de caducar dejando al último los productos recién adquiridos de tal forma que se minimicen la cantidad de desechos producidos por el hotel así también cambiar las toallas de papel por toallas de tela. También, se recomienda adquirir pizarras borrables para dar a conocer notas o dejar recados al personal cuyo objetivo es reducir el uso de papel. Finalmente, el exceso de

alimentos donar a la comunidad o a las personas que necesiten En las habitaciones del hotel se recomienda cambiar las botellas de agua por jarras de agua o adquirir refrescos o alimentos con envases biodegradables.

Tabla 34 Implementos

Producto	Empresa	Cantidad	Valor unitario	Valor Total	Descripción
Tacho de basura	SUKASA	1	34.99	34.99	Gran duración y resistencia. Facilita el secado, suave para los utensilios de cocina Tamaño adecuado para la cocina del hotel.
Toallas de tela/ limpión	SUKASA	4	3.65	14.60	
Pizarra borrrable	DILIPA	1	8.72	8.72	

Fuente: Herrera y Hurtado, 2021.

### **3.3.3.8 Educación Ambiental**

El hotel Santa Mónica cuenta con un programa de prácticas ambientales del año 2015 por lo que se recomienda actualizarlo y a su vez capacitar al personal constantemente en temas relacionados con el desarrollo sustentable, historia de las reservas naturales protegidas, estrategias para fomentar turismo sostenible, debido a que hoy día ser un hotel amigable es una tendencia que cada vez va tomando mayor influencia en la decisión de los huéspedes al momento de elegir un establecimiento de alojamiento por tal razón el personal y el hotel debe estar siempre en vanguardia de las nuevas necesidades de los turistas.

Finalmente, el objetivo de este capítulo fue conocer los resultados obtenidos de las buenas prácticas que lleva a cabo los hoteles Santa Mónica y Selina; el análisis que se llevó a cabo permitió conocer al establecimiento modelo para la propuesta de implementación de buenas prácticas para turismo sostenible como lo indica la guía de la Rainforest Alliance, enfocándose en los pilares del desarrollo sustentable con el fin de ayudar a minimizar el impacto ambiental que produce la actividad turística hotelera por medio de alternativas sustentables para así llegar a convertirse en un hotel amigable con el medio ambiente. Por lo tanto, el objetivo de este capítulo se cumplió a totalidad.

## CONCLUSIONES

Para finalizar este trabajo de titulación se ha concluido que los hoteles Santa Mónica y Selina de la ciudad de Cuenca:

1. El hotel Santa Mónica ofrecen un servicio de calidad a sus huéspedes preocupándose en cada una de las necesidades de sus huéspedes, sin embargo, no puede ser considerado como un hotel amigable con el medio ambiente por la falta de políticas ambientales. Además, la misión, visión no están enfocados al desarrollo sostenible. También carece de valores empresariales.
2. El hotel Selina ofrece un servicio hotelero diferente al hotelería tradicional; esto se refiere a que buscan que sus huéspedes pasen menos tiempo en las habitaciones y practiquen diferentes actividades en el hotel como yoga o usar la cocina común. Además, no cuenta con misión sostenible.
3. El establecimiento Santa Mónica se capacita únicamente con capacitaciones otorgadas por el Ministerio de Turismo o Fundación de Turismo, más no capacita a sus empleados por cuenta propia en temas de educación ambiental.
4. El hotel Selina cuenta con plataformas para las diferentes capacitaciones del personal administrativo y operacional, las cuales se dan las veces que sean necesarias; por medio de esta plataforma llevan a cabo el manejo de recursos humanos.
5. La gerente del hotel Santa Mónica realiza muy pocas evaluaciones de desempeño al personal.
6. En el hotel Selina, la gerente realiza diariamente evaluaciones de desempeño al personal con el fin de conocer al empleado del mes.
7. El hotel Santa Mónica no cuenta con el departamento de recursos humanos, sin embargo, las funciones de este departamento están bajo el mando de la Ing. Mónica Delgado.



8. El establecimiento Selina Cuenca, tiene una administración organizada y planificada la cual es dirigida desde la central de Quito.
9. El hotel Santa Mónica tiene una administración owner – manager esto significa que la propietaria del hotel es la gerente del mismo.
10. Los hoteles Santa Mónica y Selina cuentan con los manuales de procedimientos para los diferentes departamentos, en el cual se establece normas, derechos y obligaciones que se debe cumplir por parte del personal administrativo y operacional.
11. El establecimiento Santa Mónica no cuenta con hojas de formato para compras, requerimientos y evaluación del personal.
12. En lo referente al ámbito sociocultural los hoteles Santa Mónica y Selina en la selección del personal no discriminan, respetan las diferentes ideologías de cada persona.
13. El hotel Selina promociona los diferentes atractivos turísticos por medio de flyers, proyección de video, así también las instalaciones del hotel están decoradas con pinturas de artistas locales.
14. El personal del hotel Santa Mónica está preparado para dar a conocer los lugares de interés turístico o áreas naturales.
15. Los hoteles cuentan con proveedores locales y mantienen una buena relación armoniosa donde buscan establecer beneficios económicos comunes.
16. Se pudo constatar que el hotel Santa Mónica no promocionan y no participan en eventos culturales de la ciudad.
17. En referencia al ámbito ambiental los empleados del hotel Santa Mónica y Selina tienen conocimiento de las prácticas ambientales, pero no lleva a cabo en su totalidad.

18. El hotel Selina produce una alta cantidad de desechos orgánicos e inorgánicos, sin embargo, no realizan acciones correctivas para disminuir los desechos.
19. El establecimiento Santa Mónica no pone en práctica un buen manejo de residuos, no clasifican adecuadamente los desechos sólidos siendo un aspecto negativo para el hotel.
20. Los hoteles Santa Mónica y Selina realizan acciones básicas para minimizar la utilización de los recursos de energía y agua.
21. Los hoteles Santa Mónica y Selina no calculan la huella de carbono que produce sus actividades hoteleras, lo cual es importante para llevar a cabo la disminución de contaminación que producen.
22. Los hoteles no cuentan con equipos y productos biodegradables que ayuden a reducir el impacto de la actividad hotelera.
23. Se constató que en la bodega del hotel Santa Mónica no está adecuadamente organizada, debido a que los productos de limpieza para las habitaciones, cocina y demás departamentos se encuentran en un misma reprise.
24. Los hoteles Santa Mónica y Selina cuentan con el protocolo de bioseguridad para garantizar la salud de los colaboradores y huéspedes.
25. En las instalaciones de los hoteles en estudio se constató que cuentan con lugares estratégicos para la desinfección de manos, suelas de zapatos, también presentan carteles informativos de las medidas preventivas ante la COVID -19 para disminuir el riesgo de propagación de este virus.
26. El personal de los hoteles Santa Mónica y Selina cumplen con las normas de bioseguridad, esto quiere decir que se realizan pruebas covid constantemente y

respetan la distancia social. También están preparados ante la presencia o sospecha de casos positivos que se den en los establecimientos.

27. Los hoteles Santa Mónica y Selina realizan la desinfección de las instalaciones del hotel constantemente.

## RECOMENDACIONES

1. El hotel Santa Mónica deberá implementar políticas y valores empresariales sostenibles para ayudar a la conservación de los recursos.
2. El hotel Selina debería seguir implementando medidas ambientales que ayuden a la conservación de los recursos y a su vez debería profundizar la educación ambiental en sus colaboradores.
3. El hotel Santa Mónica deberá proyectar su misión y visión al desarrollo sostenible.
4. El hotel Selina debería implementar una visión sostenible, que le motive a ser un hotel amigable con el medio ambiente
5. En cuanto al ámbito sociocultural el hotel Santa Mónica deberá crear acciones que promuevan el rescate de la cultura por medio de carteles informativos en las áreas del hotel o a su vez en los medios digitales.
6. El establecimiento Selina debería crear políticas para los proveedores con el objetivo de tener una relación armoniosa buscando el beneficio común.
7. El personal y los huéspedes de los hoteles Santa Mónica y Selina deberán participar en eventos culturales.
8. Los hoteles deberían realizar convenios con agencias de turismo de la localidad con la finalidad de promocionar los lugares turísticos a sus huéspedes.
9. En referente al ámbito ambiental el hotel Santa Mónica deberá implementar un registro de control de desechos que produce con el fin de conocer las causas de la cantidad de desechos producidos para crear medidas correctivas que ayuden a la disminución.
10. Se recomienda al establecimiento Selina crear acciones que disminuyan la cantidad de desechos que producen o a su vez alternativas de reciclaje.

11. Se recomienda a los establecimientos Santa Mónica y Selina realizar simulacros con la participación de los empleados y huéspedes que se encuentren en los hoteles.
12. Se recomienda al hotel Santa Mónica realizar evaluaciones de desempeño constantemente de esta forma se conocerá el estado laboral y emocional de sus empleados lo cual permitirá motivar a sus trabajadores en caso de ser necesario.
13. Los hoteles Santa Mónica y Selina deberían aplicar un cálculo mensual de la huella de carbono dentro de sus diferentes departamentos, para buscar la reducción de desechos.
14. Se recomienda a los hoteles elaborar hojas de evaluación para conocer de desempeño de las actividades que desarrollan los empleados en los diferentes departamentos.

## Referencias

### Bibliografía con Autor

- Bandera Azul. (2020). *HISTORIA | Bandera Azul*. <http://www.banderaazul.org/historia>
- Borbúa—*REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE TURISMO.pdf*. (s. f.). Recuperado 1 de julio de 2021, de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-LEY-TURISMO.pdf>
- CESAE. (2019). *Gestión de calidad en el hotel*. <https://www.cesae.es/blog/gestion-de-calidad-en-el-hotel/>
- del Ambiente, Agua y Transición Ecológica. (s.f.). *PUNTO VERDE – Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica*. <https://www.ambiente.gob.ec/punto-verde-sector-productivo-y-de-servicios/>
- Delgado, I. (2020a, julio 29). *Historia del Hotel Santa Mónica* [Grabación].
- Delgado, I. (2020b, julio 29). *Información básica del hotel Santa Mónica* [Grabación].
- Delgado, I. (2020a, diciembre 2). *Información general: Políticas empresariales* [Grabación].
- Delgado, I. (2020b, diciembre 2). *Información general: Políticas empresariales hotel Santa Mónica* [Grabación].
- Flores, M. (2021, invierno). *Sistema contable* [Grabación].
- Gestiópolis. (2001, febrero 14). *¿Qué es protocolo y para qué sirve en la empresa?* gestiopolis. <https://www.gestiopolis.com/que-es-protocolo-y-para-que-sirve-en-la-empresa/>
- González Ordóñez, A. I., Alaña Castillo, T. P., & Gonzaga Añazco, S. J. (2018). La gestión ambiental en la competitividad de las PYMESdel Ecuador. *INNOVA Research Journal*, 3(1), 108-120. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n1.2018.385>

- Hotel Santa Monica. (2020). *Tu estadía es primero*. Hotel Santa Mónica.  
<https://hotelsantamonicaenca.com/inicio>
- HRS Group. (s.f.). *Hotel Selina Cuenca*. HRS. Recuperado 30 de junio de 2021, de  
<https://www.hrs.com/es/hotel/selina-cuenca/a-982415/>
- Instituto Focan. (2015). *Conde Formación*. <https://focan.es/manual-de-buenas-practicas-ambientales/>
- Izquierdo, F. (2020, julio 14). *Información general del hotel Santa Mónica* [Grabación].
- Izquierdo, F. (2020a, julio 17). *Diagnóstico de prácticas ambientales* [Grabación].
- Izquierdo, F. (2020b, julio 17). *Información Santa Mónica* [Grabación].
- Izquierdo, F. (2020, octubre 7). *Ámbito sociocultural* [Grabación].
- Lyonnet, J. (2014). *La importancia de las prácticas sustentables en la hotelería | Hoteles y Alojamientos*. Hosteltur: Toda la información de turismo.  
[https://www.hosteltur.com/lat/133840\\_importancia-practicas-sustentables-hoteleria.html](https://www.hosteltur.com/lat/133840_importancia-practicas-sustentables-hoteleria.html)
- Lyonnet, J. (2020). *El Mercosur quiere homologar sus protocolos de bioseguridad | Economía*. Hosteltur: Toda la información de turismo. [https://www.hosteltur.com/lat/137000\\_el-mercosur-quiere-homologar-sus-protocolos-de-bioseguridad.html](https://www.hosteltur.com/lat/137000_el-mercosur-quiere-homologar-sus-protocolos-de-bioseguridad.html)
- Ministerio de Turismo. (2014). *Cuenca, ciudad que encanta al turista – Ministerio de Turismo*.  
<https://www.turismo.gob.ec/cuenca-ciudad-que-encanta-al-turista/>
- Ministerio de Turismo. (2016). *Reglamento de alojamiento turístico* (p. 17). Ministerio de Turismo.  
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Ministerio de Turismo & Ministerio de Salud Pública. (2020). *Especialista de Salud Ambiental*.  
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/04/protocolo.pdf>

- Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica. (2015). *Turismo Sostenible | Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador*. Turismo sostenible. <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/content/turismo-sostenible>
- Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica. (2019). *Identificación, Cálculo y Mitigación de la Huella Ecológica del Sector Público y Productivo del Ecuador – Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica*. <https://www.ambiente.gob.ec/identificacion-calculo-y-mitigacion-de-la-huella-ecologica-del-sector-publico-y-productivo-del-ecuador/>
- Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica. (s.f.). *PUNTO VERDE – Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica*. Punto verde. <https://www.ambiente.gob.ec/punto-verde-sector-productivo-y-de-servicios/>
- Minsiterio de Turismo. (2015). *REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE TURISMO* (p. 30). Ministerio de Turismo. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-LEY-TURISMO.pdf>
- Mogrovejo, A. (2020, octubre 28). *Diagnóstico de Buens Prácticas de Turismo Sostenible* [Grabación].
- Mogrovejo, A. (2020, diciembre 10). *Historia del hotel Selina* [Grabación].
- Novandi. (2018, marzo 23). *BambooHR: El software que automatiza las tareas de RRHH*. Novandi. <https://novandi.mx/bamboohr-el-software-que-automatiza-las-tareas-de-rrhh/>
- Pérez, J., & Merino, M. (2014). *Definición de reserva natural—Definicion.de*. Definición.de. <https://definicion.de/reserva-natural/>
- Raffino, M. (2020). *Gestión de Calidad—Concepto, rincipios y normas ISO*. Gestión de calidad. <https://concepto.de/gestion-de-calidad/>
- Rainforest Alliance. (2005). *Acerca de nosotros | Rainforest Alliance*. <https://www.rainforest-alliance.org/lang/es/about>



Selina, una startup de hospitalidad comprometida con el medio ambiente – IBO. (2019). Empresas, Guatemala, Hotel. <https://noticiasibo.com/2019/06/21/selina-una-startup-de-hospitalidad-comprometida-con-el-medio-ambiente/>

tional Hotel Consulting Services. (2018, junio 19). Calidad y servicio hotelero—IHCS International Hotel Consulting Services. IHCS. <https://www.ihcsotelconsulting.com/es/blog/calidad-y-servicio-hoteler/>

TourCert. (s.f.). Nuestra Historia – TourCert. <https://www.tourcert.org/es/nuestra-historia/>

Turismo Global. (2019, marzo 14). Certificación Internacional Bandera Azul para varios hoteles de República Dominicana. Noticias SIN. <https://turismoglobal.com/noticias/certificacion-internacional-bandera-azul-para-varios-hoteles-de-republica-dominicana/>

Ucha, F. (2008). Definición de Protocolo. Definición ABC. <https://www.definicionabc.com/social/protocolo.php>

Val Palao, D. (2019, enero 22). La sostenibilidad en el sector hotelero no es una moda pasajera. TecnoHotel. <https://tecnohotelnews.com/2019/01/22/sostenibilidad-sector-hotelerodesayuno/>

Uribe, E. (1 de agosto de 2018). Información General Hotel San Juan. Obtenido de Consejo editorial de Hospitalidad y negocios

### **Bibliografía sin autor**

Desarrollo, M. e. (31 de 10 de 2019). mundoendesarrollo.org. Obtenido de <https://mundoendesarrollo.org/que-es-una-ong-ejemplos-internacionales/>

Sociales, D. d. (1985). un.org. Obtenido de <https://www.un.org/spanish/esa/sustdev/agenda21/agenda21toc.htm>

Softwareselección. (2020). Bemus. Obtenido de <https://www.softwareseleccion.com/bemus-p-4103>

Ts media. (2014). *ts media*. obtenido de ts media: <http://turismososteniblemedia.com/que-es-un-hotel-sostenible/>

*Gestion de Hoteles, hoteleria y turismo*. (2008). España: Vértice.

Venus. (s.f.). *venus software contable*.

## **ANEXOS**

# **ANEXO N° 1 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL HOTEL SANTA MONICA**

## FUNCIONES DE RECEPCIONISTA

¿Cuáles son las funciones de un recepcionista de hotel?

El recepcionista es la imagen pública del hotel. En él o ella se refleja la identidad de la compañía, así que debe trabajar para ofrecer la mejor experiencia posible a los huéspedes.

Las 10 funciones principales de un recepcionista de hotel son:

### 1. Recepción de los clientes

Los recepcionistas son los encargados de recibir y acoger a los huéspedes a su llegada. Su misión es dar la bienvenida a los clientes y ofrecerles el primer punto de contacto con el hotel.

### 2. Check-in

Antes de ofrecerles las llaves o tarjeta de su habitación, los recepcionistas comprueban la identidad de los huéspedes. De esta forma, les piden la documentación necesaria y los registran en la base de datos del establecimiento.

### 3. Información sobre el hotel

Los recepcionistas actúan como punto de referencia para los huéspedes durante toda su estancia. Así, son los encargados de proporcionar toda la información acerca del hotel, sus instalaciones y sus servicios.

### 4. Atención al cliente

Los recepcionistas deben atender las peticiones de los clientes, tales como camas supletorias o comidas especiales, entre otros. También deberán hacerse cargo de las llamadas y mails que reciba el hotel, e incluso las redes sociales corporativas.

#### 5. Reservas y cancelaciones

Otra de sus tareas es la gestión de las reservas y cancelaciones. Deben desarrollar diferentes tareas administrativas, tal y como el registro y la previsión de llegada de los huéspedes o las habitaciones disponibles, entre otros.

#### 6. Resolución de conflictos

De la misma forma, deben ser capaces de resolver las peticiones, preguntas o quejas de forma rápida y efectiva. Los recepcionistas deben estar en posesión de un libro de reclamaciones si el cliente lo pide.

#### 7. Información turística

Los recepcionistas deben ser capaces de ofrecer información turística sobre los puntos de interés de su localidad y alrededores, excursiones, restaurantes, actividades con niños, medios de transporte disponibles, etc.

#### 8. Vigilancia y accesos

Dependiendo del tamaño del hotel, el recepcionista puede tener el control sobre la vigilancia del hotel. Es decir, se encarga de tener control sobre las personas que entran y salen del hotel, así como de monitorizar las pantallas de vigilancia.

#### 9. Un plus para los huéspedes

Si alguien en el hotel puede ofrecer un plus a los huéspedes, éste será el recepcionista. Sus recomendaciones y opiniones serán un valor añadido muy agradecido por el cliente. Además, también pueden ofrecer servicios complementarios como la reservas de transporte privado o tarifas especiales en locales determinados.

## 10. Check-out y control de gastos

Como último paso, el recepcionista prepara la factura del cliente donde incluye los gastos adicionales que el huésped haya realizado durante su estancia: servicios adicionales, llamadas, minibar, etc.

# **ANEXO N° 2 MANUAL DE PUESTOS Y PROCEDIMIENTOS.**

- q) Limpieza de bodegas
- r) Limpieza a la Oficina de la Gerencia.
- s) Limpieza de la bodega de equipaje.
- t) Limpieza y organización de la bodega del material de higiene.
- u) En caso de lluvia revisar las habitaciones que puedan tener las ventanas de los balcones abiertas u otra posible entrada de agua.
- v) En caso de ser necesario y en correspondencia con la competencia a desarrollar, de acuerdo a las exigencias de los servicios, el Botón debe colaborar en las actividades que se desarrollen dentro de su horario y que sea prioridad de la Gerencia Administrativa: visitas de la Gerencia, Acondicionamiento del Salón para eventos, montaje de habitaciones con más número de pax, etc.
- w) Las demás obligaciones establecidas en el Art.41 de este reglamento.

De no realizar alguna de estas funciones con responsabilidad o el incumplimiento de las mismas, se procederá a la respectiva amonestación por escrito por parte del Empleador y multas, a la tercera amonestación será causal de visto bueno.

#### **Art. 45 OBLIGACIONES DE LAS CAMARERAS**

Las obligaciones específicas para los y las camareros se las entenderá desde la hora de entrada hasta la salida siendo las siguientes

- a) Recibir el reporte de ocupación y salida de huéspedes por parte del Auditor.
- b) Iniciar la preparación del carro auxiliar para la limpieza de las habitaciones.
- c) Registrar la salida de amenitis y lencería.
- d) Revisar las habitaciones Vacías Limpias (VL) que se encuentren reservadas.
- e) Recoger la lencería de lavandería y acondicionarla en la bodega correspondiente
- f) Iniciar el arreglo de las habitaciones que se vayan desocupando en el transcurso de la mañana. (VS)
- g) Acondicionar las habitaciones Ocupadas Sucias (OS) en la medida que se vayan levantando los huéspedes, el horario adecuado es a partir de las 9 horas los días entre semana y el fin de semana a partir de las 10.am
- h) Solicitar al colaborador que atiende los Servicios del desayuno, la existencia de vajilla e insumos en habitaciones para que sea retirada por este.
- i) Hacer reporte de necesidad de mantenimiento o reparación de las habitaciones a la Gerencia, para su solución.
- j) Mantener informado a la Gerencia Administrativa de las necesidades de abastecimiento de acuerdo al comportamiento de los inventarios.






# **ANEXO N° 3 MANUAL DE PUESTOS Y PROCEDIMIENTOS.**



HOTEL STANDARDS			
Housekeeping		Shift Processes	
Description	English Version	Spanish Version	Portuguese Version
Daily Tasks explained	<a href="#">Housekeeping AM</a>	<a href="#">Ama de llaves AM</a>	
Daily Tasks explained	<a href="#">Housekeeping PM</a>	<a href="#">Equipo de Limpieza turno PM</a>	
Daily Tasks explained	<a href="#">Housekeeping Late Evening Shift</a>	<a href="#">Equipo de Limpieza turno Noche</a>	<a href="#">Procedimiento de Limpeza Madrugada</a>
How to prepare the HK cart before starting the service (products and equipment)	<a href="#">Housekeeping Cart Layout</a>	<a href="#">Protocolo del Carrito de limpieza</a>	<a href="#">Layout do Carrinho de Limpza da Governança</a>
Standardized workflow and organization at the Laundry Room	<a href="#">Laundry Room</a>	<a href="#">Lavandería</a>	<a href="#">Quarto de Lavanderia</a>

# **ANEXO N° 4 PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES**

 <b>SANTA MONICA</b> <small>HOTEL</small>	<b>PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES</b>			Version: 1
				Código: PG-SGI-06
	Elaborado por: Responsable SGI y Asistente de Administración.	Fecha de elaboración: 12/10/2015	Aprobado por: Gerencia	Fecha de aprobación: 19/10/2015

## 1. PROPÓSITO

Prevenir y reducir los impactos ambientales negativos de la actividad turística a través de mejoras progresivas en los procesos promoviendo el respeto y conservación de la biodiversidad, uso de los recursos y valores naturales, contribuyendo así a una mejor calidad de vida en el entorno.

Con medidas preventivas que eviten riesgos ambientales asociados a cualquier acción realizada, así como por la ejecución repetida de experiencias positivas que reducen el impacto ambiental de las actividades cotidianas.

## 2. ALCANCE

Todas las actividades relacionadas a la prestación de servicios turísticos, la elaboración de productos para clientes de la empresa y los procesos internos realizados para mantener, mejorar o renovar la infraestructura, las maquinarias y los equipos están vinculadas a este Programa.

## 3. RESPONSABLES

3.1 Responsable SGI: para diseñar el programa.

3.2 Gerencia: responsable de aprobar y verificar el cumplimiento de este programa.

3.3 Todo el personal: para aplicar las buenas prácticas descritas.

## 4. PROGRAMA

Se detallan las actividades principales en 4 categorías:

- a) ahorro de agua y energía,
- b) consumo de productos,
- c) conservación de biodiversidad,
- d) manejo de residuos y contaminación.

# **ANEXO N° 5 PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD DEL HOTEL SANTA MÓNICA**



SANTA MÓNICA  
HOTEL

**PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD Y  
MEDIDAS SANITARIA PARA HOTEL  
SANTA MONICA, EN EL CONTEXTO DE  
LA EMERGENCIA SANITARIA POR  
COVID-19**

## OBJETIVO

Este documento es una herramienta de referencia para HOTEL SANTA MONICA frente a la situación de emergencia producida por el coronavirus COVID-19. Su objetivo es asegurar la actividad de este establecimientos de alojamiento turístico, cuyo propósito es proteger la salud de su personal y de sus clientes.

## ALCANCE

Empleados, Huespedes, Proveedores y Visitas externas.

## MARCO LEGAL

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley de Seguridad Pública y del Estado
- Ley Orgánica de Salud
- Manual del Comité de Operaciones de Emergencias - COE
- Acuerdo Nº 00126-2020-Declaratoria de Estado de Emergencia Sanitaria
- Decreto Ejecutivo 2393 Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo.

## MANEJO DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

- El personal al inicio y al finalizar la jornada deberá someterse la lectura de su temperatura corporal con el uso de un termómetro infrarrojo. Si la temperatura de la persona está por encima de los 38 grado deberán observarse los Lineamientos Operativos de Respuesta frente al Coronavirus COVID-19 emitidos por la Autoridad Sanitaria Nacional.
- Utilizar mascarilla y guantes desechables en buen estado. El uso de guantes por ningún motivo significará el no lavado constante de manos.
- La mascarilla debe cubrir boca y nariz
- Mantener una aplicación constante de alcohol gel, sobre todo al contacto de objetos.
- Evite tocarse el rostro.
- El distanciamiento, en espacios abiertos, deberá mantener una distancia mínima de un metro entre persona y persona, incluido las compañeras y compañeros de trabajo, (dos metros en espacios cerrados).
- Aumento de la frecuencia de lavado de manos con una duración mínima de 40 segundos en cada lavada.
- Se sugiere el fortalecimiento en general de las normas de higiene personal (uñas cortas, cabello recogido, uso adecuado de agua, jabón, alcohol gel y pañuelos desechables).
- HOTEL SANTA MONICA dotará al personal, equipos de protección (mascarillas, guantes, gomo descartable, gafas o pantallas protectoras y traje de bioseguridad).
- La ropa de trabajo debe estar limpia y será usada únicamente en dentro del hotel sin ser expuesta en áreas públicas.
- El calzado deberá desinfectarse al momento de ingresar al establecimiento.
- Se designará un área de vestuario para el personal, la cual se limpiará constantemente.



- Socializar continuamente al personal las medidas de prevención y sanitarias establecidas por la Autoridad Sanitaria Nacional, para evitar el contagio de COVID-19.
- En el caso de haberse expuesto de forma directa a un paciente confirmado para COVID-19 se debe cumplir con los Lineamientos Operativos de Respuesta frente al Coronavirus COVID-19 emitidos por la Autoridad Sanitaria Nacional.
- Solicitar el retorno a casa de personas con síntomas de COVID-19 o similares (Fiebre, dificultad respiratoria, tos seca).

#### PROTOCOLO DE ARRIBO AL ESTABLECIMIENTO

- La persona que recibe al huésped deberá utilizar mascarilla y guantes.
- Se tomará la temperatura a todo huésped a su arribo. Si la temperatura de la persona está por encima de los 38 grado deberán observarse los Lineamientos Operativos de Respuesta frente al Coronavirus COVID-19 emitidos por la Autoridad Sanitaria Nacional.
- Desinfectar las manos con alcohol gel o solución desinfectante.
- Desinfectar las suelas de zapatos, en la bandeja dispuesta en la entrada del hotel.
- Toda persona que ingrese al hotel debe utilizar mascarilla.

#### MEIDAS DE INFORMACIÓN AL VIAJERO

- Se dispondrá de un documento informativo para compartir con los huéspedes, en recepción, áreas comunes y habitaciones, sobre medidas de prevención, instrucción de lavado de manos y números de emergencia.
- Informar, disponer y facilitar al huésped los elementos sanitarios necesarios (mascarillas, productos de higiene para las manos etc.), sujeto a disponibilidad.
- Seguir obligatoriamente las recomendaciones generales de higiene personal, las precauciones al toser o estornudar (cubrirse la nariz y la boca con la parte interna del codo o con un pañuelo de papel y desecharlo inmediatamente), mantener dos metros de separación entre las personas, lavado de manos de forma regular.

#### RECEPCIÓN DE LOS HUÉSPEDES EN EL LOBBY

- Se quitará temporalmente periódicos y revistas del lobby para evitar infecciones cruzadas. Incentivar al uso de aparatos electrónicos personales.
- Se colocará información sobre la prevención y el control de la enfermedad contagiosa en el vestíbulo/mostrador que contenga los teléfonos de información de emergencia, para solicitar asistencia o información sanitaria ante cualquier cliente que pueda presentar síntomas.
- Mantener una distancia de 2 metros con el huésped al momento del check in.
- Informar a los huéspedes de los protocolos de seguridad sanitaria que el Hotel está llevando a cabo. Deben de avisar a los huéspedes sobre los síntomas del virus y que en caso de presentarlos, deberán avisar de inmediato a recepción para activar los protocolos correspondientes.
- Se desinfectará pertenencias y equipaje de los huéspedes con una solución de 70% de alcohol o hipoclorito de sodio, así como equipos electrónicos.
- Colocar alcohol gel en las manos del huésped.
- El recepcionista llenará un cuestionario de sintomatología de cada huésped.


**ANEXOS**

**1. Cuestionario de Sintomatología al huésped**

CUESTIONARIO DE SINTOMATOLOGÍA COVID-19 AL HUÉSPED				
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO				
Formulario No.			Fecha:	
Nombres y Apellidos:			Edad:	Sexo:
Lugar de procedencia:	Lugar y fecha de nacimiento:		Documento de identidad:	
ENCUESTA (MARQUE CON UN X)			SI	NO
Presenta usted alguno de estos síntomas:				
Dificultad para respirar (Especifique)				
<ul style="list-style-type: none"> <li>No graves: Dificultad para respirar.</li> <li>Moderada o graves: no puede decir frases completas.</li> <li>Extrema: respira con dificultad o se queda sin aliento al hablar.</li> </ul>				
Fiebre o sentirse aborrazado (escalofríos, sudoración)				
Tos seca				
Tos húmeda				
Tos con sangre (más de una cucharita)				
Mojones o congestión nasal				
Pérdida de gusto y olfato				
Dolor de garganta				
Dolores musculares, dolores corporales o dolor de cabeza				
Cansancio o fatiga				
Náuseas, vómitos o diarrea				
Signos de presión arterial baja (sensación de frío, palidez, piel sudorosa, aturdimiento, demarcada debilidad para estar de pie)				
Labios o rostro azules.				
Dolor intenso y constante o presión en el pecho.				
Mareo grave y constante o aturdimiento.				
Ansia confundido (nuevo o agravamiento).				
Está inconsciente o tiene mucha dificultad para despertarse.				

# ¿Cómo lavarse las manos?

¡Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias! Si no, utilice la solución alcohólica

 Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



0 Mójese las manos con agua;



1 Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



2 Frótese las palmas de las manos entre sí;



3 Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



4 Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



5 Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



6 Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



7 Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



8 Enjuáguese las manos con agua;



9 Séquese con una toalla desechable;



10 Sírvese de la toalla para cerrar el grifo;



11 Sus manos son seguras.



Organización  
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente

UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES

Clean Your Hands

La Organización Mundial de la Salud ha tomado todas las precauciones necesarias para garantizar la información contenida en este documento. Sin embargo, el material publicado no garantiza en ningún caso, ya sea expresa o implícita, la totalidad de la responsabilidad de la información y del uso del material. La Organización Mundial de la Salud no puede ser considerada responsable de los daños que pudieran ocasionar su utilización. La OMS agradece a los Hospitales Centenarios de Quito (HOC), su participación en la elaboración del Programa de Control de Infecciones, su participación activa en la elaboración de este material.

Organización Mundial de la Salud, Octubre 2010

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA


Lenin

Toda una vida

EL GOBIERNO  
DE TODOS

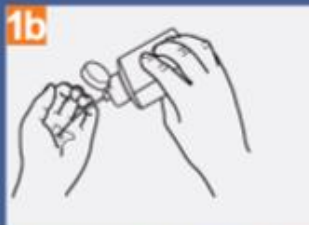
# ¿Cómo desinfectarse las manos?

¡Desinfectese las manos por higiene! Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias

 Duración de todo el procedimiento: 20-30 segundos



1a  
Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies;



1b  
Frótese las palmas de las manos entre sí;



2  
Frótese las palmas de las manos entre sí;



3  
Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



4  
Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



5  
Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



6  
Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



7  
Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



8  
Una vez secas, sus manos son seguras.



Organización  
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente

UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES

Clean Your Hands

La Organización Mundial de la Salud ha tomado todas las precauciones necesarias para garantizar la información contenida en este documento. Sin embargo, el usuario público se declara responsable de cualquier uso, ya sea expreso o implícito. Comprende al lector la responsabilidad de la interpretación y del uso del material. La Organización Mundial de la Salud no podrá ser considerada responsable de los daños que pudieran ocasionar su utilización. La OMS agradece a los miembros de la Secretaría (2010), en particular a los miembros del Programa de Control de Infecciones, su participación activa en la redacción de este material.

Organización Mundial de la Salud, Octubre 2010

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

Lenin

Todo está bien

EL GOBIERNO  
DE TODOS

## CORRECTA COLOCACIÓN DE LA MASCARILLA QUIRÚRGICA

- Previo a realizar higiene de manos.
- Colocarse la mascarilla cubriendo la nariz y la boca, luego amarrarla tomando solamente las tiras.
- Moldear a la altura de la nariz para que quede cómoda y segura.
- Realizar higiene de manos



- Desamarrar las tiras.
- Eliminar la mascarilla en depósito de desechos, manteniéndola siempre de las amarras
- Realizar higiene de manos.



MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

Lenin

Todos unidos. Mejor.

EL GOBIERNO DE TODOS

# **ANEXO N° 6 PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD DEL HOTEL SELINA**



## Coronavirus Locations Preventive Measures

<b>Nombre del Proceso:</b>	Medidas Preventivas ante el Coronavirus		
<b>Dueño del Proceso y Partes Responsables:</b>	Todos los colaboradores en Salina en (locaciones y oficinas)		
<b>Versión del Proceso:</b>	V1.0		
<b>Creado Por:</b>	Equipo de Optimización Operativa	<b>Última Actualización Por:</b>	Equipo de Optimización Operativa
<b>Fecha de Creación:</b>	13/03/2020	<b>Última fecha de Actualización:</b>	13/03/2020
<b>Descripción del Proceso:</b>	La siguiente guía tiene como objetivo <b>orientar y guiar</b> las medidas dadas para todos los miembros del personal en locaciones y oficinas centrales con respecto a la <b>hipótesis</b> de interacciones humanas y los casos notificados en la locación a fin de <b>prevenir</b> la transmisión y propagación del Coronavirus (COVID-19).		
<b>Resultado Deseado:</b>	Evitar la propagación y transmisión de COVID-19 entre huéspedes y colaboradores, al tomar precauciones en nuestras oficinas centrales e interacciones humanas.		
<b>Entrada del Proceso:</b>	<b>Información necesaria:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Información actualizada y confiable sobre la evolución del virus del Centro de Enfermedades Control y Prevención del Departamento de Gobierno de EE. UU. y la Organización Mundial de la Salud</li> <li>Salina Guía de Comunicación Global ante Crisis</li> <li>Directorio telefónico de emergencia (en caso de que necesite comunicarse con el hospital o clínica principal)</li> </ul> <b>Personal necesario:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gerentes y personal de la locación</li> <li>Gerentes de oficina y empleados de HQ</li> </ul>		
<b>Pasos del Proceso:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Refuerce las Brigadas de seguridad ya designadas en los lugares, para que se conviertan en el primer punto de contacto en caso de que tengamos un caso en las locaciones. <b>Y siempre mantenerse informado</b></li> <li>En el caso de confirmación de COVID-19 en un huésped o empleado, se debe tomar confidencialidad hacia la persona. Esto significa que notificará al jefe del gerente directo y más tarde para pararlo al resto de su equipo. Evite el pánico, las especulaciones y acciones innecesarias.</li> <li>Aislamiento inmediato de los afectados puntos de encuentro (áreas comunes), asegurarse de llevarlos a una habitación privada no adecuada</li> </ol>		

- (Observaciones estándar): Si está en la oficina, **evite** **acceder** al espacio más privado y un espacio / oficina cerrado pero ventilado. **asegúrese** de designar la sala de cuarentena tan pronto como sea posible como un plan de contingencia (recuerde que este será un espacio temporal para aislar a la persona, no significa que la persona hará los 14 días de cuarentena en nuestra oficina)
- Es importante que declaramos que esta medida es preventiva y, sin embargo, "opcional" en caso de que la persona se queje a estar en cuarentena. No podemos obligar a nadie a aislarse, pero ya con las recomendaciones de la OMS para hacerlo, a fin de evitar una mayor propagación del virus.
  - Tenga un plan sobre cómo se pueden transferir de manera segura desde allí a un centro de salud.
  - Asegúrese de proporcionar una máscara facial a la persona para que esté cubierta y también la persona en contacto con el paciente.
  - Tan pronto como sea posible, asegúrese de contactar a las autoridades de salud para que la persona pueda ser tratada adecuadamente una vez que la coloque en la habitación aislada.
  - Si se confirma que un empleado o huésped tiene COVID-19, el gerente de la oficina o el gerente general deben informar a sus compañeros de trabajo sobre su posible exposición al COVID-19 en la locación.
  - Revise la orientación específica de su país para saber cómo realizar una evaluación de riesgo de su exposición potencial.
  - Realice la misma evaluación de riesgos para la exposición potencial si el empleado tuvo contacto con sus compañeros de equipo recientemente, para evitar que el virus se **esparza** así más.

### Cómo actuar en tu localidad con huéspedes infectados con COVID-19: Servicio de limpieza:

- Durante la cuarentena ningún servicio de limpieza será proporcionado en el cuarto en el que se ubican los huéspedes afectados por el COVID-19.
- Si el huésped se encuentra ubicado en el cuarto de cuarentena, asegúrese de evitar el contacto personal luego de ser transferidos. Ningún tipo de contacto entre el personal y la persona infectada.
- Si el huésped necesita una toalla u otras comodidades, se les podrá contactar al Gerente General vía WhatsApp (por medio del número personal o corporativo). Asegúrese de revisar cada 3 horas a la persona infectada para determinar su estado de salud.
- Proporcione al huésped según de ropa para que él o ella puedan lavar su ropa, paño.
- Cuando entregue los productos asegúrese de seguir el procedimiento de entrega: el toque la puerta 3 veces para confirmar al huésped que dichos productos se encuentran en la puerta. Luego retirelos una vez que el huésped brinde una respuesta.
- Todos los cuartos alrededor del cuarto de cuarentena deben ser cerrados, aproximadamente 15 metros o aquellos que considere necesarios según su localidad. (Aproximadamente 3 cuartos).
- Cierre el cuarto después la persona en cuarentena se retire de la propiedad.
- En cuanto al servicio de limpieza, después la persona infectada se retire, asegúrese de contratar una empresa privada de limpieza para que realice el servicio. De debe de limpiar el cuarto de huéspedes y aquellos cuartos cercanos.
- Si no se puede contactar una empresa privada de limpieza, entonces realizar el

# **ANEXO N° 7 POLÍTICAS EMPRESARIALES**





### **POLITICAS DEL HOTEL**

Hotel Santa Mónica le da la más cordial bienvenida a sus instalaciones, estamos prestos a ayudarlo en todos sus requerimientos para hacer de su estadía la más agradable experiencia.

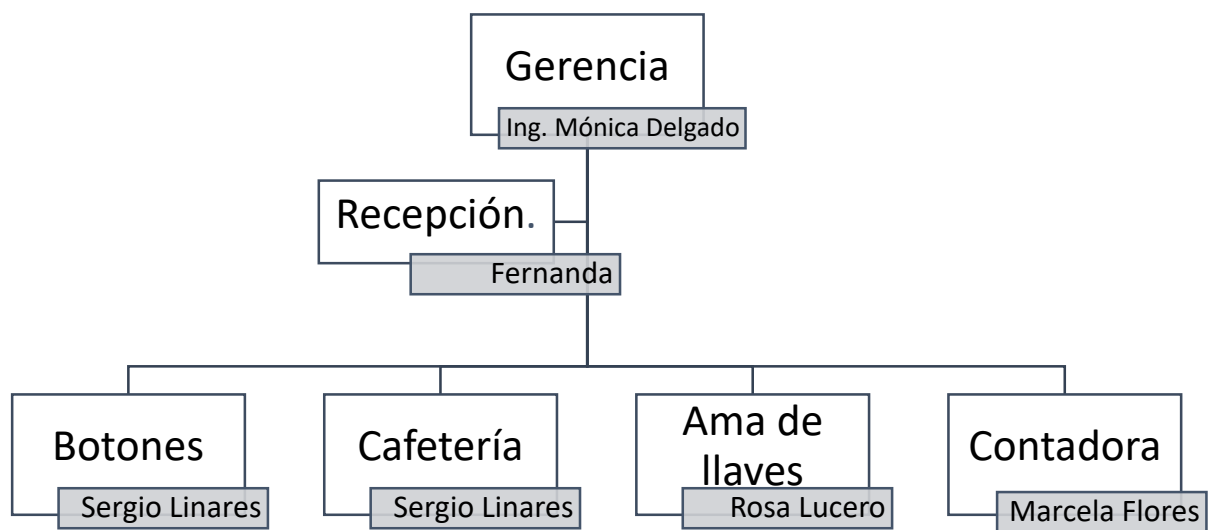
- En caso de requerir adicionales como: frazadas, amenities extras (jabón de baño, peñilla, gorro de baño, afeitadora, cepillo de dientes, pasta dental), secador de cabello y caja de seguridad por favor solicitarlos en Recepción
- Todas las habitaciones son NO FUMADORES.
- El desayuno se servirá de 07:00 a 10:00 en la Cafetería ubicada en el sexto piso.
- Durante su estancia ofrecemos servicios de café o infusiones a la habitación a la hora que sea solicitado por usted.
- La hora de salida es a las 13:00, pasada esa hora se cobrará por otro día.
- Por favor recibir sus visitas ÚNICAMENTE en Recepción o las áreas asignadas.
- Está prohibido el consumo de bebidas alcohólicas en la habitación.
- El voltaje es 110 vv.
- Por favor dejar sus llaves en Recepción.
- En caso de emergencia consultar las salidas en el diagrama que se encuentra en la parte posterior de la puerta de su habitación
- El hotel dispone de servicio médico las 24 horas, en caso de necesario por favor consultar con Recepción.
- En caso de requerir servicios adicionales como: restaurantes, bares, peluquería, información turística, taxis, etc., por favor preguntar en Recepción
- Cualquier daño que se ocasione por descuido o de manera intencional será cargado a la cuenta del huésped.

## **ANEXO N° 8 PLANIFICACIÓN, VISIÓN Y MISIÓN.**

“La misión del Hotel Santa Mónica es ser una empresa hotelera especializada en brindar el servicio de alojamiento con el fin de cubrir y satisfacer las necesidades de sus huéspedes, por lo mismo que tiene una infraestructura moderna y un talento humano capacitado en cada puesto y área de trabajo facilitando a los clientes mayor confort y excelencia”

“La visión es lograr destacarse dentro del grupo de hoteles dirigidos principalmente a ejecutivos, de igual forma ser el mejor hotel en el medio debido a su ubicación exclusiva en pleno centro histórico de la ciudad de Cuenca; por lo que queda claro que el hotel Santa Mónica busca un servicio de calidad que le destaquen como la mejor opción de alojamiento en Cuenca”.

# **ANEXO N° 9 ORGANIGRAMA EMPRESARIAL.**



# **ANEXO N° 10 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

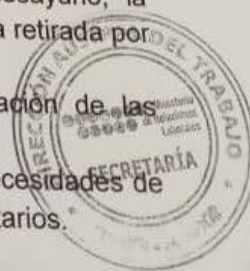
- q) Limpieza de bodegas
- r) Limpieza a la Oficina de la Gerencia.
- s) Limpieza de la bodega de equipaje.
- t) Limpieza y organización de la bodega del material de higiene.
- u) En caso de lluvia revisar las habitaciones que puedan tener las ventanas de los balcones abiertas u otra posible entrada de agua.
- v) En caso de ser necesario y en correspondencia con la competencia a desarrollar, de acuerdo a las exigencias de los servicios, el Botón debe colaborar en las actividades que se desarrollen dentro de su horario y que sea prioridad de la Gerencia Administrativa: visitas de la Gerencia, Acondicionamiento del Salón para eventos, montaje de habitaciones con más número de pax, etc.
- w) Las demás obligaciones establecidas en el Art.41 de este reglamento.

De no realizar alguna de estas funciones con responsabilidad o el incumplimiento de las mismas, se procederá a la respectiva amonestación por escrito por parte del Empleador y multas, a la tercera amonestación será causal de visto bueno.


#### **Art. 45 OBLIGACIONES DE LAS CAMARERAS**

Las obligaciones específicas para los y las camareros se las entenderá desde la hora de entrada hasta la salida siendo las siguientes

- a) Recibir el reporte de ocupación y salida de huéspedes por parte del Auditor.
- b) Iniciar la preparación del carro auxiliar para la limpieza de las habitaciones.
- c) Registrar la salida de amenitis y lencería.
- d) Revisar las habitaciones Vacías Limpias (VL) que se encuentren reservadas.
- e) Recoger la lencería de lavandería y acondicionarla en la bodega correspondiente
- f) Iniciar el arreglo de las habitaciones que se vayan desocupando en el transcurso de la mañana. (VS)
- g) Acondicionar las habitaciones Ocupadas Sucias (OS) en la medida que se vayan levantando los huéspedes, el horario adecuado es a partir de las 9 horas los días entre semana y el fin de semana a partir de las 10.am
- h) Solicitar al colaborador que atiende los Servicios del desayuno, la existencia de vajilla e insumos en habitaciones para que sea retirada por este.
- i) Hacer reporte de necesidad de mantenimiento o reparación de las habitaciones a la Gerencia, para su solución.
- j) Mantener informado a la Gerencia Administrativa de las necesidades de abastecimiento de acuerdo al comportamiento de los inventarios.



# **ANEXO N° 11 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

 <b>SANTA MÓNICA</b> HOTEL	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTION DE TALENTO HUMANO</b>			Versión: 1
	Elaborado por: Asistente de Administración Responsable SGI	Fecha de elaboración: 10/10/2015	Aprobado por:	Código: PR-SGI-02  Fecha de aprobación:

## 1. PROPOSITO

Establecer acciones para programar, planificar y ejecutar seguimiento de la gestión del talento humano.

## 2. ALCANCE

Se aplica para el ciclo de definición de la estructura de la organización, definición de puestos y competencias, reclutamiento y selección, inducción, capacitación y adiestramiento.

## 3. DEFINICIONES

3.1 competencias: Son aquellas características personales que habilitan a los individuos para cumplir eficazmente sus funciones.

3.2 experiencia: Práctica prolongada que proporciona conocimiento o habilidad para hacer algo

3.3 habilidades: Capacidad y disposición para algo. Cada una de las cosas que una persona ejecuta con gracia y destreza.

## 4. RESPONSABLES

4.1 Gerencia: planificar, ejecutar, reportar y dar seguimiento a la gestión de programas de vinculación Empresa-Trabajador.

4.2 Responsable Administrativo: implantar y mantener este procedimiento.

## 5. DESARROLLO



# **ANEXO N° 12 CONTRATO DE TRABAJO**

Este contrato podrá terminar por las causales establecidas en el Art. 169, 172 y 173 del Código del Trabajo en cuanto sean aplicables para este tipo de contrato.

#### **SEXTA.- LUGAR DE TRABAJO**

EL/LA TRABAJADOR/A desempeñará las funciones para las cuales ha sido contratado en las instalaciones ubicadas en la calle MARISCAL SUCRE 6-50 Y BORRERO, de la ciudad de CUENCA provincia de AZUAY, para el cumplimiento cabal de las funciones a él encomendadas.

#### **SÉPTIMA.- OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES Y EMPLEADORES**

En lo que respecta a las obligaciones, derechos y prohibiciones del empleador y trabajador, estos se sujetan estrictamente a lo dispuesto en el Código del Trabajo en su Capítulo IV De las obligaciones del Empleador y del Trabajador, a más de las estipuladas en este contrato.

#### **OCATAVA.- CONFIDENCIALIDAD DE DATOS**

EL/LA TRABAJADOR/A mantendrá confidencialidad absoluta durante y después de la vigencia de este contrato respecto de hechos, situaciones, y sobre todo información, bases de datos y documentos en general relativos a EL/LA EMPLEADOR/A o que EL/LA TRABAJADOR/A hubiera obtenido o accedido en función de la relación laboral. EL/LA TRABAJADOR/A tiene totalmente prohibido para acceder a la información, sistemas, documentos, entre otros, como también alterar, grabar, copiar, retirar de la empresa todo tipo de información documentada o sistemáticamente sin la debida autorización de EL/LA EMPLEADOR/A. EL/LA TRABAJADOR/A declara conocer y aceptar que los derechos patrimoniales de toda creación, documento informe o producto originado en la relación laboral con EL/LA EMPLEADOR/A le pertenecen con exclusividad a este último.

#### **NOVENA.- PROPIEDAD INTELECTUAL**

Los descubrimientos e invenciones, las mejoras en los procedimientos, así como los trabajos y resultados de las actividades que desarrolle EL/LA TRABAJADOR/A, mientras preste sus servicios, quedarán de propiedad exclusiva de EL/LA EMPLEADOR/A, la cual podrá patentar o registrar a su nombre tales inventos, descubrimientos o mejoras. La violación de esta prohibición conlleva a la terminación del Contrato de Trabajo, previo el trámite legalmente previsto, y el ejercicio por parte de la Compañía de las acciones legales correspondientes.

#### **DÉCIMA.- ACEPTACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS**

EL/LA EMPLEADOR/A asume la responsabilidad total de la vigencia, veracidad y coherencia de la información ingresada en el SISTEMA ÚNICO DE TRABAJO SUT, en cumplimiento de sus obligaciones laborales. EL/LA EMPLEADOR/A acepta recibir notificaciones de cualquier índole que realice el Ministerio del Trabajo, tal como permite el Art. 1461 del Código Civil, en aplicación del Art. 52 y Art. 58 de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos; y, acepta que el Ministerio del Trabajo podrá ejecutar todos los actos de notificación a través del SISTEMA ÚNICO DE TRABAJO SUT.

#### **DÉCIMA PRIMERA.- LEGISLACIÓN APLICABLE**

En todo lo no previsto en este Contrato, cuyas modalidades especiales las reconocen y aceptan las partes, éstas se sujetan al Código del Trabajo.




**DÉCIMA SEGUNDA.- JURISDICCION Y COMPETENCIA:**

En caso de suscitarse discrepancias en la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato y cuando no fuera posible llegar a un acuerdo amistoso entre las partes, estas se someterán a las jueces competentes del lugar en que este contrato ha sido celebrado, así como al procedimiento oral determinado por la Ley.

**DÉCIMA TERCERA.- SUSCRIPCIÓN:**

Las partes se refieren en todas y cada una de las cláusulas precedentes y para constancia y para validez de lo estipulado firman este contrato en original y dos ejemplares de igual tenor y valor, en la ciudad de CÚENCA, el día 6 del mes de FEBRERO del año 2019.

EL/LA EMPLEADORA/  
DELGADO ORDÓREZ MONICA PATRICIA  
C.C 0101790857001

  
EL/LA TRABAJADORA/  
PUCHE BRANCAS CHRISTOPHER MOISES  
C.C 0101912516

# **ANEXO N° 13 MANUAL DE PUESTOS Y PROCEDIMIENTOS**

## FUNCIONES DEL RECEPCIONISTA

¿Cuáles son las funciones de un recepcionista de hotel?

El recepcionista es la imagen pública del hotel. En él o ella se refleja la identidad de la compañía, así que debe trabajar para ofrecer la mejor experiencia posible a los huéspedes. Las 10 funciones principales de un recepcionista de hotel son:

### 1. Recepción de los clientes

Los recepcionistas son los encargados de recibir y acoger a los huéspedes a su llegada. Su misión es dar la bienvenida a los clientes y ofrecerles el primer punto de contacto con el hotel.

### 2. Check-in

Antes de ofrecerles las llaves o tarjeta de su habitación, los recepcionistas comprueban la identidad de los huéspedes. De esta forma, les piden la documentación necesaria y los registran en la base de datos del establecimiento.

### 3. Información sobre el hotel

Los recepcionistas actúan como punto de referencia para los huéspedes durante toda su estancia. Así, son los encargados de proporcionar toda la información acerca del hotel, sus instalaciones y sus servicios.

### 4. Atención al cliente

Los recepcionistas deben atender las peticiones de los clientes, tales como camas supletorias o comidas especiales, entre otros. También deberán hacerse cargo de las llamadas y mails que reciba el hotel, e incluso las redes sociales corporativas.

### 5. Reservas y cancelaciones

Otra de sus tareas es la gestión de las reservas y cancelaciones. Deben desarrollar diferentes tareas administrativas, tal y como el registro y la previsión de llegada de los huéspedes o las habitaciones disponibles, entre otros.

### 6. Resolución de conflictos

De la misma forma, deben ser capaces de resolver las peticiones, preguntas o quejas de forma rápida y efectiva. Los recepcionistas deben estar en posesión de un libro de reclamaciones si el cliente lo pide.

### 7. Información turística

Los recepcionistas deben ser capaces de ofrecer información turística sobre los puntos de interés de su localidad y alrededores, excursiones, restaurantes, actividades con niños, medios de transporte disponibles, etc.

### 8. Vigilancia y accesos

Dependiendo del tamaño del hotel, el recepcionista puede tener el control sobre la vigilancia del hotel. Es decir, se encarga de tener control sobre las personas que entran y salen del hotel, así como de monitorizar las pantallas de vigilancia.

### 9. Un plus para los huéspedes

Si alguien en el hotel puede ofrecer un plus a los huéspedes, éste será el recepcionista. Sus recomendaciones y opiniones serán un valor añadido muy agradecido por el cliente. Además,

también pueden ofrecer servicios complementarios como la reservas de transporte privado o tarifas especiales en locales determinados.

#### 10. Check-out y control de gastos

Como último paso, el recepcionista prepara la factura del cliente donde incluye los gastos adicionales que el huésped haya realizado durante su estancia: servicios adicionales, llamadas, minibar, etc.

# SUPUESTO



## Sistema de declaración de impuestos

A través de Internet

Obligación: 1011 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES  
Tributaria:  
Identificación: 0101790657001 Razón Social: DELGADO ORDOÑEZ MONICA PATRICIA  
Período Fiscal: AÑO 2019 Tipo Declaración: ORIGINAL  
Formulario  
Sustituye:

### ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

#### ACTIVO

##### ACTIVOS CORRIENTES

Efectivo y equivalentes al efectivo	311	8978.15
Inversiones corrientes	312	0.00
(-) Deterioro acumulado del valor de Inversiones corrientes	313	0.00

##### CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTES

###### CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR COMERCIALES CORRIENTES

###### Relacionadas

Locales	314	0.00
Del exterior	315	0.00

###### No Relacionadas

Locales	316	0.00
Del exterior	317	0.00

##### OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTES

###### Otras relacionadas

Locales	318	0.00
Del exterior	319	0.00

###### No relacionadas



La información reposa en la base de datos del SRI, conforme la declaración realizada por el contribuyente

CÓDIGO VERIFICADOR

SRI00C2020030048671

NÚMERO SERIAL

071975454104

FECHA RECAUDACIÓN

25-03-2020

PÁGINA

1



# **ANEXO N° 15 REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD**

**REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD**

**DELGADO ESPINOZA MONICA  
PATRICIA  
“HOTEL SANTA MONICA”**

**2017**

**CUENCA - ECUADOR**



**1**

**DATOS GENERALES DE LA EMPRESA:**

1. Registro Único de Contribuyentes (RUC): 0101790657001
2. Razón Social: DELGADO ESPINOZA MONICA PATRICIA
3. Actividad Económica: Servicios de hospedaje en hoteles.
4. Tamaño de la Empresa: Pequeña Empresa: 11 trabajadores.
5. Centros de Trabajo: 1
6. Dirección: Matriz: Mariscal Sucre 680 y Antonio Borrero- Cuenca, Ecuador.

**OBJETO Y AMBITO DE APLICACIÓN:****1. OBJETO.-**


Este Reglamento de Higiene y Seguridad que se elabora para la Empresa Comercial DELGADO ESPINOZA MONICA PATRICIA, tiene por objeto Prevenir accidentes e incidentes de trabajo, así como también enfermedades profesionales para todos los trabajadores de DELGADO ESPINOZA MONICA PATRICIA, sin dejar de tomar en cuenta también la protección de todas las instalaciones y medios físicos donde realizan sus actividades.

Así mismo entre otros objetivos específicos que se pretenden conseguir con la implantación de este Reglamento de Higiene y Seguridad en DELGADO ESPINOZA MONICA PATRICIA, son los siguientes:

- Reducir los Riesgos del Trabajo en forma general que se encuentren presentes en todas las actividades e instalaciones donde prestan sus servicios los trabajadores de DELGADO ESPINOZA MONICA PATRICIA.
- Establecer acciones tendientes a disminuir los Accidentes e Incidentes de trabajo dentro de la instalación hotelera donde desarrollan sus actividades los trabajadores de DELGADO ESPINOZA MONICA PATRICIA.
- Dotar de Equipos de Protección Personal a todos los trabajadores de DELGADO ESPINOZA MONICA PATRICIA, para evitar Riesgos del Trabajo durante el desarrollo de sus actividades.
- Establecer un Plan de Acción de Emergencia y Contingencia en DELGADO ESPINOZA MONICA PATRICIA, para actuar en forma efectiva en caso de producirse algún incendio o accidente mayor.
- Implementar normas enfocadas en la Seguridad y Salud de sus trabajadores, a fin de prevenir los riesgos laborales.
- Cumplir con la leyes y reglamentos nacionales sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo, así como las encaminadas a mantener un ambiente sano y acorde a las necesidades de sus trabajadores.



# **ANEXO N° 16 PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES.**

 <b>SANTA MONICA</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>	<b>PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES</b>			Versión: 1
				Código: PG-SGI-06
	Elaborado por: Responsable SGI y Asistente de Administración.	Fecha de elaboración: 12/10/2015	Aprobado por: Gerencia	Fecha de aprobación: 19/10/2015

## 1. PROPÓSITO

Prevenir y reducir los impactos ambientales negativos de la actividad turística a través de mejoras progresivas en los procesos promoviendo el respeto y conservación de la biodiversidad, uso de los recursos y valores naturales, contribuyendo así a una mejor calidad de vida en el entorno.

Con medidas preventivas que eviten riesgos ambientales asociados a cualquier acción realizada, así como por la ejecución repetida de experiencias positivas que reducen el impacto ambiental de las actividades cotidianas.

## 2. ALCANCE

Todas las actividades relacionadas a la prestación de servicios turísticos, la elaboración de productos para clientes de la empresa y los procesos internos realizados para mantener, mejorar o renovar la infraestructura, las maquinarias y los equipos están vinculadas a este Programa.

## 3. RESPONSABLES

3.1 Responsable SGI: para diseñar el programa.

3.2 Gerencia: responsable de aprobar y verificar el cumplimiento de este programa.

3.3 Todo el personal: para aplicar las buenas prácticas descritas.

## 4. PROGRAMA

Se detallan las actividades principales en 4 categorías:

- a) ahorro de agua y energía,
- b) consumo de productos,
- c) conservación de biodiversidad,
- d) manejo de residuos y contaminación.

**ANEXO N° 17 POLÍTICAS  
EMPRESARIALES  
POLÍTICA AMBIENTAL**

## Preventivo-039 Mantenimiento de la planta aguas residuales

<b>Nombre del proceso o protocolo:</b>	Mantenimiento de la Planta: aguas residuales		
<b>Proceso de Propietario y partes responsables:</b>	Personal de		
	mantenimiento Supervisor de mantenimiento y Gerente general		
<b>Versión del proceso</b>	V1.0		
<b>Creado por:</b>	Equipo de desarrollo	<b>Última actualización por:</b>	Equipo de desarrollo
<b>Fecha Creado:</b>	20/04/2020	<b>Fecha de última revisión:</b>	20/04/20
<b>Descripción del proceso:</b>	<p>Este SOP se ha desarrollado para ayudarlo a comprender los componentes y el mantenimiento preventivo de una planta básica de tratamiento de aguas residuales aeróbicas / anaeróbicas.</p> <p>Debe saber que hay 2 tipos de PTAR: aeróbica (necesita oxígeno) y anaeróbica (no necesita oxígeno). Ambos tipos de PTAR incluyen una amplia gama de equipos / tecnologías para lograr diferentes niveles de agua limpia.</p> <p><b>Descripción del proceso:</b></p> <p>Una vez que las aguas residuales se capturan en un tanque primario (llamado "cámara" por ahora), las aguas residuales pasan a través de varias cámaras con la intención de eliminar los sólidos mezclados en el agua y limpiarlos de bacterias y virus a diferentes niveles.</p>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La primera cámara es la "cámara de rejilla" para retener los sólidos más grandes (todos los artículos no desechables / desechos).</li> <li>- Luego, las aguas residuales pasan a través de una "cámara de sedimentación" para retener sólidos de tamaño medio a pequeño.</li> <li>- Después de eso, y dependiendo del tipo de PTAR (aeróbica o anaeróbica), las aguas residuales pasan por un ciclo aeróbico (oxigenar el agua) o un ciclo anaeróbico (digestión anaeróbica). En esta fase hay algunas técnicas y tecnologías en el mercado, consulte siempre el Manual del fabricante.</li> <li>- Finalmente, las aguas residuales pasan por una llamada de fase final: desinfección o clarificación, para llegar al estándar mínimo de agua tratada.</li> </ul> <p>Las plantas de tratamiento de aguas residuales vienen en diferentes tamaños y modelos, y las tecnologías siempre están mejorando. Por lo tanto, es importante consultar en todo momento el del fabricante <i>Manual de operación y mantenimiento</i>. El "Manual de operación y mantenimiento" provisto por el fabricante / proveedor incluye: inspección y mantenimiento de equipos y cámaras, niveles y rangos de aceite, establecer los niveles normales, lubricación de motores, entre otros. También incluye un programa de mantenimiento a seguir para evitar daños y mantener la garantía del equipo.</p> <p>Aunque las plantas de tratamiento de aguas residuales pueden variar de un modelo a otro y pueden tener algunos componentes únicos (como se mencionó anteriormente), el sistema operativo central es similar entre sí. En este POE aprenderá cómo realizar un mantenimiento básico de estas EDAR.</p>
<b>Procesar entradas:</b>	<p>Información necesaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• EDAR de operación y mantenimiento</li> <li>• <a href="#">Preventivo-037 Sistema de irrigación MANTENIMIENTO</a></li> </ul> <p>Recursos necesarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación del fabricante y / o proveedor</li> <li>• de mantenimiento Libro de ruta a realizar un seguimiento de los resultados y los datos de verificación</li> <li>• de Google (cobertura total sobre los ojos)</li> <li>• Mascarilla (con Respirador N95)</li> <li>• Guantes de goma (de largo hasta el codo) Hidrolimpiadora de</li> <li>• agua</li> <li>• poste</li> </ul>

# **ANEXO N° 18 POLÍTICAS EMPRESARIALES POLÍTICA DE SERVICIO**



## Política de Hospedaje



<b>Nombre de la Política:</b>	Política de Hospedaje		
<b>Dueño de la Política y Roles Responsables:</b>	Supervisor de Habitaciones/ Gerente de Operaciones, Recepcionista, Gerente General.		
<b>Versión de la Política:</b>	V1.0		
<b>Creado Por:</b>	Operaciones	<b>Última Actualización Por:</b>	Operaciones
<b>Fecha de Creación:</b>	6/06/2019	<b>Fecha de Última Revisión:</b>	10/05/2020
<b>Descripción de la Política:</b>	Esta política describe las reglas y regulaciones para todas las habitaciones en la locación. Esto debe notificarse a todos los huéspedes que lleguen a la locación cuando realicemos el check-in.		
<b>Resultado Deseado:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informar a los usuarios sobre las políticas</li> <li>Promover el respeto por parte de los huéspedes a Belina y a otros huéspedes</li> </ul>		
<b>Entrada de la Política:</b>	<b>Personal (necesario):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisor de Habitaciones/ Gerente de Operaciones</li> <li>Recepcionista</li> <li>Gerente General</li> </ul>		
<b>Resumen de la Política:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Como se describe en la <a href="#">Política de mascotas</a>, Belina admite mascotas. Se admiten mascotas solo en habitaciones privadas por un cargo adicional de \$ 10 por noche por mascota.</li> <li>Las mascotas también están permitidas en las áreas comunes según la <a href="#">regulación local</a>.</li> <li>Las horas de alojamiento deben respetarse de 11 p.m. a 7 a.m. y deben ser asegurados por el personal de seguridad de Belina.</li> <li>No se permiten alimentos o bebidas en las habitaciones. Excepciones hechas para espacios tipo loft, apartamentos y cocina.</li> <li>No se permite fumar dentro de la habitación (multa aplicable de \$ 200).</li> <li>Los huéspedes de las habitaciones convulsiones siempre deben colocar la tarjeta de cama en la que corresponde.</li> <li>Los huéspedes menores de 18 años deben estar en habitaciones privadas o en habitaciones comunes siempre y cuando estén acompañados por lo menos por un adulto en la habitación.</li> </ol>		

	<ol style="list-style-type: none"> <li>Todos los huéspedes que se alojan en una de nuestras propiedades deben tener lista o digitalmente la Tarjeta de registro y reconocer los términos y condiciones esenciales.</li> <li>La tarjeta de registro se aplica individualmente e independientemente de si el huésped ya se ha quedado con nosotros en otra propiedad, debe tener una vez que se aloja en un Belina a día.</li> <li>Belina no se hace responsable de las pertenencias personales que se dejan desatendidas en la habitación, independientemente de si se trata de una habitación privada o comunitaria.</li> <li>Para las locaciones que ofrecen el servicio de lavandería a los huéspedes, deben cumplir con la <a href="#">política de lavandería</a> y firmar el acuerdo respectivo.</li> <li>Se permiten huéspedes adicionales en Belina, siempre que la categoría no exceda la capacidad recomendada. Las regulaciones esenciales deben cumplir con la <a href="#">Política adicional para huéspedes</a>. Todos los huéspedes que se alojan en nuestra propiedad deben identificarse con el brazalete respectivo de la locación.</li> <li>Todos los huéspedes que se alojan en nuestra propiedad deben identificarse con el brazalete respectivo de la locación.</li> </ol>
<b>Salidas Policy Output:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Huéspedes informados de las Políticas</li> <li>Términos y condiciones claros que explican a huéspedes cómo esta espacio debe ser usado.</li> </ul>
<b>Métricas del Proceso:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>BEI Básico: Servicio al Cliente, Seguridad y Protección / Experiencia del huésped.</li> <li>Reflexión clara en la locación basada en <a href="#">Signage Folder</a>.</li> </ol>

**ANEXO N° 19 POLÍTICAS  
EMPRESARIALES  
POLÍTICA DE SEGURIDAD**



HOTEL STANDARDS			
SAFETY & SECURITY		BACK OF THE HOUSE	
Description	English Version	Spanish Version	Portuguese Version
How to store chemicals safety and steps to follow in case of spill accidents	<a href="#">How to Use Chemicals &amp; Accidents Spill</a>	<a href="#">Cómo usar productos químicos y accidentes por derrames</a>	<a href="#">Productos Químicos y derramamento</a>

HOTEL STANDARDS			
SAFETY & SECURITY		Guest Security	
Description	English Version	Spanish Version	Portuguese Version
Protocol to implement for selling tours or rent equipment	<a href="#">Liability Waiver</a>	<a href="#">Exención de responsabilidad</a>	<a href="#">Termo de Responsabilidade</a>
How to manage the Luggage Storage safety	<a href="#">Luggage Storage Security</a>	<a href="#">Política de Almacenamiento de Equipaje</a>	<a href="#">Depósito para Bagagem</a>

# **ANEXO N° 20 PLANIFICACIÓN**

## **VISIÓN**

“La Visión del Hotel Selina es ser una empresa con un ecosistema de espacios físicos y virtuales orientados a brindar ambientes para que sus huéspedes vivan, trabajen (mediante espacios de coworking) y disfruten durante su estancia, siendo la visión de largo plazo transformar el concepto de alojamiento y adaptarlo a las nuevas generaciones.” (Uribe, 2018).

# **ANEXO N° 21 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**





Recording Usted está viendo la pantalla de Alexia Plexidas Ver Opciones Vista

survey.kepsla.com

**Selina** Los Lirios by Selina

We'd love to hear your feedback so we can learn how to improve the Selina experience.

- Did you book a colive or passport package? \*
  - ☐ Yes
  - ☐ No
- What room type did you stay in?
 

Select your Opinion
- How likely are you to recommend this Selina location to your friends? \*
 

Not at all likely      Extremely likely

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
- Tell us how much you agree: \*
 

I made friends at Selina

Re-Iniciar Audio Parar Video Participantes 26 Chatear Compartir pantalla Grabar Reacciones Salir

Video call participants: Angie Mogrovejo, Alkalos - Athens, Alexia Plexidas, Fábio Werneck, René Giesemann

Recording Usted está viendo la pantalla de Alexia Plexidas Ver Opciones Vista

survey.kepsla.com

There were too few people  
Activities not focused on meeting new people Other

Tell us more...  
Enter your comments here

Selina is a popular place for locals and other travelers Remaining Text : 2500

Tell us more...  
Enter your comments here

5. How satisfied were you with the: \*

Arrival

Tell us more...  
Enter your comments here

Staff

Tell us more...  
Enter your comments here

Re-Iniciar Audio Parar Video Participantes 26 Chatear Compartir pantalla Grabar Reacciones Salir

Video call participants: Angie Mogrovejo, Alkalos - Athens, Alexia Plexidas, Fábio Werneck, Ramiro Damil

# **ANEXO N° 22 GUÍA DE CÓMO LIDIAR CON LAS QUEJAS**

## Cómo Lidar con las Quejas

<b>Nombre del Proceso:</b>	Cómo Lidar con las Quejas		
<b>Dueño del proceso y responsables:</b>	Todos los Manager en la locación Personal de Servicio al cliente		
<b>Versión del Proceso:</b>	V1.0		
<b>Creado Por:</b>	Equipo de Optimización Operativo	<b>Última Actualización por:</b>	Equipo de Experiencia del Huésped
<b>Fecha de Creación:</b>	21/05/2020	<b>Fecha de Última Revisión:</b>	25/05/2020
<b>Descripción del Proceso:</b>	Para garantizar la mejor experiencia del huésped y cumplir con los estándares de Selina, este proceso se refiere al proceso específico que todos los conectores de la locación deben seguir cuando los huéspedes presentan quejas durante su estadía, al proporcionar una guía general para comprender y responder a los escenarios más frecuentes presentados en las locaciones.		
<b>Resultado Deseado:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El personal está preparado para responder y actuar cuando un huésped se queja.</li> <li>Escala de problemas y resoluciones adecuadas.</li> <li>Disminución de comentarios negativos en línea.</li> </ul>		

<b>Entradas del Proceso:</b>	<b>Información Necesaria:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comprender el problema específico</li> <li>PMS - POS</li> <li>Política de actualización y precios del día</li> </ul> <b>Personal Necesario:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Managers en la locación</li> <li>Personal de servicio al cliente</li> <li>Personal sin Contacto Directo al Huésped</li> </ul>
<b>Pasos del proceso:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Escuche atentamente al huésped mientras él / ella explica el problema sin interrumpir. El huésped debe dejar salir su frustración antes de poder escucharlo.</li> <li>Mantén la calma y comprende que no es un ataque personal. No tome el problema personalmente. Es una oportunidad para hacerlos felices y mejorar la experiencia de nuestros futuros huéspedes.</li> <li>Ten en cuenta tu lenguaje corporal. Cuando reciba comentarios o una queja, deje de hacer lo que esté haciendo, levántese, mire al huésped a los ojos mientras habla y escuche con empatía. Asiente con la cabeza ocasionalmente para estar de acuerdo con el huésped.</li> <li>Ponte en el lugar de los huéspedes, empatiza y confirma que entiendes por qué se sienten así. Reconoce que cometimos un error (si corresponde) y discúlpate (siempre).</li> <li>Haga las preguntas necesarias para comprender mejor la situación y mostrar interés en el problema del huésped. Reúna los detalles necesarios para tomar medidas y resolver el problema.</li> <li>Asegúrese al huésped que hará todo lo que esté a su alcance para resolver el problema. A menos que el problema sea algo que no pueda resolver o abordar, evite transferir el problema a otro conector y resuélvalo usted mismo de inmediato.</li> <li>Quando la solución no esté dentro de su alcance, presente su gerente general o supervisor de cuarto al huésped y explique el problema.</li> <li>Ofrecer la mejor solución real o provisional posible a su problema y / o compensación por los inconvenientes causados. Considere servicios</li> </ol>

# **ANEXO N° 23 MANUAL DE PUESTOS Y PROCEDIMIENTOS.**



HOTEL STANDARDS

Housekeeping

Shift Processes

Description	English Version	Spanish Version	Portuguese Version
Daily Tasks explained	<a href="#">Housekeeping AM</a>	<a href="#">Ama de llaves AM</a>	
Daily Tasks explained	<a href="#">Housekeeping PM</a>	<a href="#">Equipo de Limpieza turno PM</a>	
Daily Tasks explained	<a href="#">Housekeeping Late Evening Shift</a>	<a href="#">Equipo de Limpieza turno Noche</a>	<a href="#">Procedimiento de Limpeza Madrugada</a>
How to prepare the HK cart before starting the service (products and equipment)	<a href="#">Housekeeping Cart Layout</a>	<a href="#">Protocolo del Carrito de limpieza</a>	<a href="#">Layout do Carrinho de Limpza da Governança</a>
Standardized workflow and organization at the Laundry Room	<a href="#">Laundry Room</a>	<a href="#">Lavandería</a>	<a href="#">Quarto de Lavanderia</a>

## Servicio de Limpieza

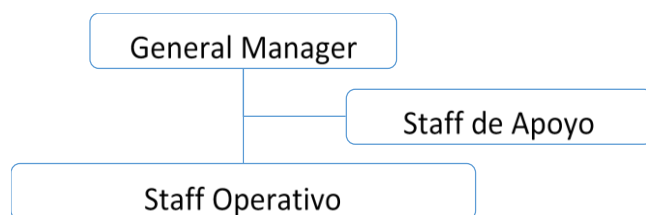
Nombre del proceso:	Limpieza de Cocina Común		
Dueño del proceso y responsables:	Equipo de Limpieza, Gerente de Operaciones		
Versión del Proceso:	V1.1		
Creado Por:	Equipo de Optimización Operativo	Última Actualización por:	Equipo de Optimización Operativo
Fecha de Creación:	29/03/2019	Fecha de Última Revisión:	14/05/2020
Descripción del proceso:	<p>Este proceso describe cómo limpiar la Cocina Común enfatizando en cada área (estantes, cubiertos, piso, electrodomésticos de cocina, etc.) para cumplir con las expectativas de la Experiencia del Huésped. Limpieza y mantenimiento de la cocina común de acuerdo con el horario y la lista de verificación, 5 veces al día (7:45 a.m. / 11:45 a.m. / 2:45 p.m. / 4:45 p.m. / 9:45 p.m.).</p> <p>*Todos los pasos de limpieza deben realizarse en el primer y último periodo de tiempo programado del día. La segunda y tercera limpieza del día debe consistir sólo en los pasos de limpieza para superficies de alto contacto como mesas, sillas, platos sucios, botes de basura, interruptores y manijas. Sin embargo, asegúrese de que los elementos siempre estén ordenados según el diseño estándar.</p>		

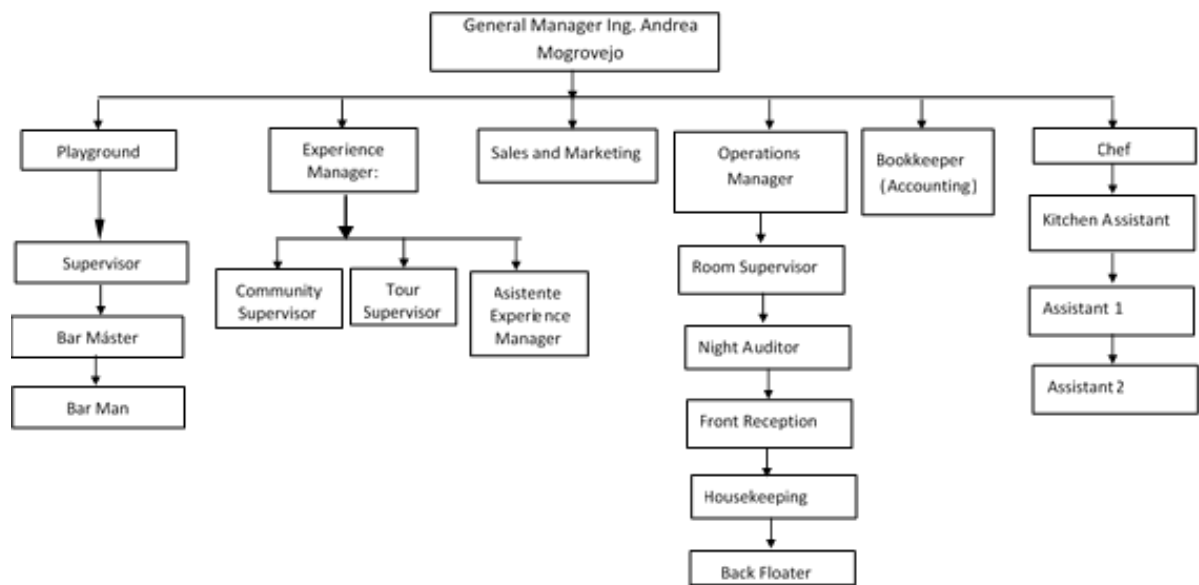
Resultado Deseado:	La cocina común estará limpia, equipada y lista para que los huéspedes la utilicen en cualquier momento durante su estadía.
Entrada del Proceso:	<p>Información necesaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Horario de limpieza de espacios comunes para el día</li> <li>Modelo de configuración de áreas comunes</li> </ul> <p>Personal / Herramientas necesarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de Limpieza</li> <li><a href="#">Herramientas de limpieza</a> para preparar en el carrito de limpieza</li> <li><a href="#">Cómo limpiar cada superficie</a> para revisar con las herramientas que se utilizarán para el procedimiento</li> <li>Radio - Walkie Talkie</li> <li></li> </ul> <p>Entrenamiento especial necesario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Procedimientos de limpieza (incluido como usar productos químicos)</a></li> </ul>
Pasos del Proceso:	<ol style="list-style-type: none"> <li>Coloque el letrero amarillo "Cuidado, el piso está mojado" antes de comenzar el servicio.</li> <li>Enciende todas las luces.</li> <li>Abra la puerta y las ventanas para ventilar la habitación.</li> <li>Elimine el polvo y limpie todas las superficies y estantes de cocción aplicando el limpiador y desinfectante multipropósito directamente sobre el trapo azul. Limpie con movimientos circulares regulares y aplique presión sobre la superficie al quitar las manchas. Siempre comience desde arriba hacia abajo y de izquierda a derecha.</li> <li>Elimine el polvo y limpie todos los muebles aplicando el limpiador y desinfectante multipropósito directamente sobre el trapo amarillo. Limpie con movimientos circulares regulares y aplique presión sobre la superficie al quitar las manchas. Siempre comience desde arriba hacia abajo y de izquierda a derecha.</li> <li>Use una aspiradora para limpiar suavemente (sofá).</li> <li>Riega las plantas y limpia las hojas con el trapo amarillo.</li> </ol>





# ANEXO N° 24 ORGANIGRAMA FUNCIONAL





# **ANEXO N° 25 POLÍTICAS PARA PROVEEDORES**

<b>Selina</b>	Standard Operating Procedure
Policy No: Fin-1.7 Effective Date: 02/2020	Purchase Orders

### Purpose

This policy establishes purchase order requisition and approval workflow related to procuring and paying for goods and services by Selina properties and **Corporate** offices. The policy also determines how budget checks are performed before payment is released.

The purpose of this policy is to ensure proper controls over purchasing goods and services for Selina subsidiaries and prevent potential fraud.

### Scope

This document applies to all Selina subsidiaries and their suppliers with whom they engage in business in the fulfillment of a Purchase Order.

Balance sheet items including capital expenditures are processed in the same manner as operational expenses, although different authorization limits apply for Development and Asset Improvements.

### Definitions

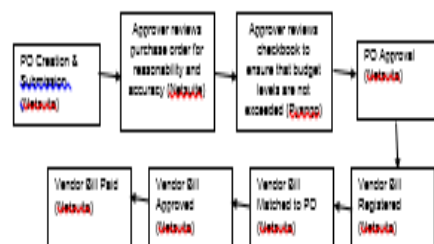
- Purchase orders - formal commitment by Selina subsidiary to pay a vendor for their goods or services
- **NetSuite** - general ledger and accounting system where all purchase orders are created and approved
- **Budget** - checkbook management module inside of **NetSuite**
- Checkbook management - process looking at actual expenditures against budgeted or forecasted expenditures
- Requestor - individual that requests purchase of goods or services
- Approval - individual that approves purchase of goods and services
- Vendor bill - official invoice issued by Selina vendor for purchased goods or services
- Accounts payable staff - Selina employees that are engaged in processing of vendor invoices and releasing payments to the vendors

1

<b>Selina</b>	Standard Operating Procedure
Policy No: Fin-1.7 Effective Date: 02/2020	Purchase Orders

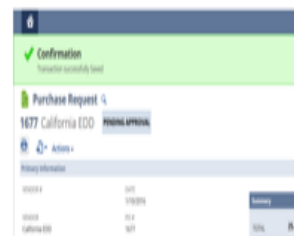
### Procedure

Purchase order submission and approval process is determined by the following workflow in **NetSuite** and **Budget**.



Purchase orders can only be generated by users whose roles are listed in Authority Matrix (see Authorization Matrix SOP).

Individual who needs to purchase goods or services (Requestor) should create a Purchase Order (PO) within **NetSuite** system, indicating the description of the expenditure to be incurred, expected amount, legal entity (subsidiary name), location, general ledger account and department. Completed PO should be submitted for approval.



On daily basis, the Approver, as per Authorization Matrix, will receive a notification to approve the PO in the **NetSuite** system.

2

# **ANEXO N° 26 MONITOREO Y ACCIONES CORRECTIVAS**

zoom.us Reunión Ver Editar Ventana Ayuda

Winks PMS - Admini... x FACTURACION CUE... x Pendientes Noshow... x (11) WhatsApp... x Facebook... x Inbox (629) - andre... x Selina - Calendar -... x

web.whatsapp.com Actualizar

Usted está viendo la pantalla de Alexia Plexidas Ver Opciones

Vista

Recibe Activar

Buscar

Joaco Nosotr...

Andear Dragan...

Selina Gus: Ta...

GMs + Mike G...

Diego Mejorci...

Feli Sá... ✓ Siii, y...

Ma Pau... Progi...

Marjin... ✓

Recording

Calculation ORI Nov:

Booking.com Review	8/10
Expedia Review	5/5
Booking.com Review	4/10
Google Review	4/5

What is the ORI?

Answer:

$$(0.8 + 1.0 + 0.4 + 0.8) / 4 = 0.75 \times 100 = 75\%$$

3:59 p. m. ✓

10:29 a. m. ✓

10:30 a. m. ✓

10:30 a. m. ✓

Re-iniciar Audio Parar Video

Participantes Chatear Compartir pantalla Grabar Reacciones

Salir

# **ANEXO N° 27 CONTRATO DE TRABAJO**

# Selina

## CONTRATO DE TRABAJO HOTEL SELINA CUENCA

En el ciudad Cuenca, provincia del Azuay, Al primer día del mes de noviembre del año dos mil diecinueve, comparecen a la celebración del presente contrato de trabajo, por una parte la Ing. ANDREA CRISTINA MOGROVEJO MERCHAN, Gerente General del “Hotel Selina”, en calidad de Empleadora; y por otra el señor MARCO VINICIO TACURI PENA, portador de la cédula de ciudadanía Nro. 0103377805, en calidad de trabajador o emplead; personas mayores de edad, capaces ante la ley para celebrar todo tipo de actos o contratos convienen en suscribir éste, conforme las siguientes cláusulas: PRIMERA: La parte empleadora para el desarrollo de las tareas propias de su actividad, contrata los servicios lícitos y personales del trabajador que los desempeñará en su establecimiento denominado “Hotel Selina”, ubicado en la ciudad de Cuenca, Provincia del Azuay, de conformidad con el Reglamento Interno, las Leyes, las disposiciones generales y las órdenes e instrucciones que impartan la Empleadora o sus Representantes. SEGUNDA: El Trabajador se compromete a prestar sus servicios en forma exclusiva para con la empleadora, en calidad de RECEPCIONISTA, para lo cual declara tener las capacidades necesarias; dando expresamente su consentimiento para los cambios eventuales de ocupación o de lugar de trabajo que dispusiere el patrono. TERCERA: La Empleadora pagará al trabajador por la prestación de sus servicios, la remuneración de TRESCIENTOS NOVENTA Y CUATRO 00/100 DOLARES AMERICANOS (\$394.00), por mes, más los beneficios de ley, debiendo descontarse la parte correspondiente al seguro social. CUARTA: El trabajador ha venido laborando por jornadas completas de trabajo, de ..... con un horario de ....., con descanso de dos días consecutivos y de conformidad con la Ley, pudiendo el empleador hacer reajustes o cambios de horario de estimarlo convenientes y de convenir a los intereses, previo el cumplimiento de los requisitos de ley. QUINTA: Este contrato es de carácter Indefinido. Las partes podrá darlo por terminado previo visto bueno en caso de los Art. 172 y 173 y con el procedimiento determinado en el Art. 621 del mismo Cuerpo de Leyes. SEXTA: En todo lo que no estuviera previsto en el presente contrato, las partes declaran incorporadas las disposiciones de las leyes de la materia, en especial las relativas a las obligaciones del empleador y del trabajador y las prohibiciones correspondientes; sometiéndose en caso de litigio a los Jueces y Autoridades de la provincia del Azuay. Para constancia las partes firman este contrato debiendo ser registrado ante el Inspector del Trabajo del Azuay.

Ing. Andrea Cristina Mogrovejo Merchan

EMPLEADOR

Marco Vinicio Tacuri Peña

TRABAJADOR



## **ANEXO N° 28 MANUAL DE FUNCIONES**

## Servicio de Limpieza

Nombre del proceso:	Limpieza de Cocina Común		
Dueño del proceso y responsables:	Equipo de Limpieza, Gerente de Operaciones		
Versión del Proceso:	V1.1		
Creado Por:	Equipo de Optimización Operativo	Última Actualización por:	Equipo de Optimización Operativo
Fecha de Creación:	29/03/2019	Fecha de Última Revisión:	14/05/2020
Descripción del proceso:	<p>Este proceso describe cómo limpiar la Cocina Común enfatizando en cada área (estantes, cubiertos, piso, electrodomésticos de cocina, etc.) para cumplir con las expectativas de la Experiencia del Huésped. Limpieza y mantenimiento de la cocina común de acuerdo con el horario y la lista de verificación, 5 veces al día (7:45 a.m. / 11:45 a.m. / 2:45 p.m. / 4:45 p.m. / 9:45 p.m.).</p> <p>*Todos los pasos de limpieza deben realizarse en el primer y último período de tiempo programado del día. La segunda y tercera limpieza del día debe consistir sólo en los pasos de limpieza para superficies de alto contacto como mesas, sillas, platos sucios, botes de basura, interruptores y manijas. Sin embargo, asegúrese de que los elementos siempre estén ordenados según el diseño estándar.</p>		

Resultado Deseado:	La cocina común estará limpia, equipada y lista para que los huéspedes la utilicen en cualquier momento durante su estadía.
Entrada del Proceso:	<p>Información necesaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Horario de limpieza de espacios comunes para el día</li> <li>Modelo de configuración de áreas comunes</li> </ul> <p>Personal / Herramientas necesarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de Limpieza</li> <li>Herramientas de limpieza para preparar en el carrito de limpieza</li> <li>Cómo limpiar cada superficie para revisar con las herramientas que se utilizarán para el procedimiento</li> <li>Radio - Walkie Talkie</li> <li></li> </ul> <p>Entrenamiento especial necesario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimientos de limpieza (incluido como usar productos químicos)</li> </ul>
Pasos del Proceso:	<ol style="list-style-type: none"> <li>Coloque el letrero amarillo "Cuidado, el piso está mojado" antes de comenzar el servicio.</li> <li>Enciende todas las luces.</li> <li>Abra la puerta y las ventanas para ventilar la habitación.</li> <li>Elimine el polvo y limpie todas las superficies y estantes de cocción aplicando el limpiador y desinfectante multipropósito directamente sobre el trapo azul. Limpie con movimientos circulares regulares y aplique presión sobre la superficie al quitar las manchas. Siempre comience desde arriba hacia abajo y de izquierda a derecha.</li> <li>Elimine el polvo y limpie todos los muebles aplicando el limpiador y desinfectante multipropósito directamente sobre el trapo amarillo. Limpie con movimientos circulares regulares y aplique presión sobre la superficie al quitar las manchas. Siempre comience desde arriba hacia abajo y de izquierda a derecha.</li> <li>Use una aspiradora para limpiar suavemente (sofá).</li> <li>Riega las plantas y limpia las hojas con el trapo amarillo.</li> </ol>

## Servicio de limpieza

Nombre de proceso:	Protocolo del Carrito de limpieza		
Proceso y responsabilidad de las Partes:	Equipo de limpieza, Operations Manager		
Proceso de Versión	V1.0		
Creado por:	Equipo de optimización de Ops	Última actualización por:	Equipo de optimización de Ops
Fecha de creación:	22/04/2019	Fecha de última revisión:	26/05/2020
Descripción del proceso:	Este proceso se enfoca en mejorar la operación del equipo de limpieza al asegurarse de llevar en las habitaciones y áreas comunes, todos los equipos correctos y adecuados, ropa de cama, servicios y productos de limpieza. Siempre teniendo en cuenta la experiencia del huésped y la eficiencia del tiempo.		
Resultado deseado: El	<ul style="list-style-type: none"> <li>carro de limpieza está lleno y se reabastece</li> <li>equipo de limpieza tiene todas las herramientas necesarias para realizar su trabajo</li> <li>carro de limpieza cumple con los estándares</li> </ul>		
Entradas del proceso:	Información necesaria: <ul style="list-style-type: none"> <li>Horario</li> </ul>		

Personal y equipo necesarios:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de limpieza</li> <li><a href="#">Cómo limpiar cada superficie</a> para revisar con el equipo utilizado para el procedimiento</li> <li>Productos de limpieza ECOLAB</li> <li>Cuidado, el piso está mojado señal para áreas comunes</li> <li>Destornillador para reparaciones fáciles</li> <li>Radio - Walkie Talkie</li> <li>Productos de limpieza etiquetados</li> </ul> <p>Se necesita capacitación especial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tipo de habitación y estándares de limpieza para cada categoría</li> </ul>
Pasos del proceso:	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mantenga siempre el carrito de limpieza en orden y en buena forma.</li> <li>Antes de comenzar a trabajar, el ama de llaves deberá verificar lo siguiente:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Primer nivel: suficiente papel higiénico, artículos de tocador, bolsas de basura. Y todos los productos de limpieza a un lado.</li> <li>Segundo nivel: ropa de cama para todas las habitaciones (según el informe de HK).</li> <li>Tercer nivel: toallas suficientes, letreros DND para habitaciones privadas.</li> <li>Asegúrese de tener una bolsa de basura grande a un lado del carrito para toda la basura.</li> <li>Asegúrese de tener todo el equipo de limpieza en el carro (rasqueta, espátula, fregona, escoba, esponja, y las paredes más limpias y trapos)</li> <li>asegurarse de tener suficientes productos de limpieza (multipropósito, desinfectante, Vidrio y limpiador de pisos, etc.)</li> </ul> </li> <li>Realizar asegúrese de diferenciar el tipo de trapos y trapeadores en función de los colores del producto de limpieza que esté utilizando.</li> <li>El trapeador rojo debe usarse para limpiar el baño, y el trapeador amarillo para el piso, no lo mezcle. Asegúrate de usar siempre el mismo.</li> <li>Para el sanitario, use el trapo rojo. No lo use en ningún otro lugar.</li> </ol>

## **ANEXO N° 29 PRESUPUESTO**

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	
1		HE05 - Salina Operation Montanita S.A / Quenca																													
2																															
3		H2 Operating Forecast																													
4																															
5		Summary metrics																													
6		Available beds	380		5,828		3,668		3,816		5,828		5,970		6,163		17,967		27,843												
7		Occupied beds	0		60		282		342		1,200		1,026		1,034		3,320		3,662												
8		Occupancy	0%		1%		8%		3%		21%		17%		18%		18%		13%												
9		ABR	#DIV/0!		12.17		10.19		10.54		11.67		10.53		10.21		10.84		10.81												
10		Bedspace (update #)	218		218		218		218		218		218		218		218		218												
11		Days in period	31		31		30		32		31		30		31		32		31												
12																															
13		P&L metrics																													
14		Revenue																													
15		Rooms	-	#DIV/0! #DIV/0!	730	10.5	100%	2,874	5.7	92%	3,604	5.2	93%	14,000	10.1	78%	10,808	9.6	73%	11,171	9.3	74%	35,379	9.7	75%	39,583	7.5	77%			
16		F&B	-	#DIV/0! #DIV/0!	-	-	0%	-	-	0%	-	-	0%	3,000	2.2	17%	3,000	2.7	20%	3,000	2.5	20%	9,000	2.4	19%	9,000	1.7	17%			
17		T&T	-	#DIV/0! #DIV/0!	-	-	0%	-	-	0%	-	-	0%	300	0.2	2%	300	0.3	2%	300	0.3	2%	900	0.2	2%	900	0.2	2%			
18		Miscellaneous Revenue	-	#DIV/0! #DIV/0!	-	-	0%	260	0.5	8%	260	0.4	7%	600	0.4	3%	600	0.5	4%	600	0.5	4%	1,800	0.5	4%	2,060	0.4	4%			
19		Total revenue	-	#DIV/0! #DIV/0!	730	10.5	100%	3,134	6.2	100%	3,864	5.6	100%	17,900	12.9	100%	14,708	13.1	100%	15,071	12.6	100%	47,679	12.9	100%	51,543	9.8	100%			
20																															
21		Operating Expenses																													
22		Labor	5,063	#DIV/0! #DIV/0!	4,497	64.5	61%	4,102	8.2	131%	13,659	19.7	354%	7,720	5.5	43%	7,719	6.9	52%	7,752	6.5	51%	23,191	6.3	43%	36,850	7.0	71%			
23		Operating Expenses	2,322	#DIV/0! #DIV/0!	4,128	59.3	56%	3,310	6.6	186%	9,760	14.1	253%	5,394	3.9	30%	7,893	7.0	54%	9,999	8.3	66%	23,276	6.3	43%	33,038	6.3	64%			
24		Total Operating Exp	7,382	#DIV/0! #DIV/0!	8,615	118%		7,412	14.7	237%	23,419	33.7	606%	13,104	9.4	73%	15,612	13.9	106%	17,752	14.8	118%	46,467	12.5	97%	69,886	13.2	136%			
25																															
26		Gross Operating Profit	(7,382)	#DIV/0! #DIV/0!	(7,885)	108%		(4,278)	(8.5)	-137%	(19,555)	55%		4,796	3.4	27%	(904)	(0.8)	-6%	(2,681)	(2.2)	-18%	1,212	0.3	3%	(18,344)	(3.5)	-36%			
27		Period Breakdown, %	#DIV/0!		15%		18%		23%		85%		16%		24%		16%		24%		16%		16%		16%		16%				
28		Fixed Costs																													
29		Rent	3,150	#DIV/0! #DIV/0!	3,150	45.3	432%	2,500	5.0	80%	8,800	12.7	228%	6,280	4.5	35%	4,587	4.1	31%	4,623	3.9	31%	15,490	4.2	32%	24,290	4.6	47%			
30		Rent Coverage Ratio	-226%		-250%		-171%		-222%		-70%		-20%		-20%		-50%		-8%												
31		Taxes & Insurance	446	#DIV/0! #DIV/0!	483	7.0	67%	320	0.6	10%	1,256	1.8	32%	694	0.5	4%	694	0.6	5%	694	0.6	5%	2,082	0.6	4%	3,338	0.6	6%			
32		Other Non-Operating Exp.	-	#DIV/0! #DIV/0!	-	-	0%	-	-	0%	-	-	0%	-	-	0%	-	-	0%	-	-	0%	-	-	0%	-	-	0%			
33		Total Fixed Costs	3,594	#DIV/0! #DIV/0!	3,637	52.3	498%	2,818	5.6	90%	10,049	14.5	260%	3,637	2.6	20%	5,281	4.7	36%	5,317	4.4	35%	14,234	3.8	30%	24,283	4.6	47%			
34																															
35		EBITDA	(10,388)	#DIV/0! #DIV/0!	(11,525)	111%		(7,099)	(14.1)	111%	(29,611)	111%		(2,178)	(1.6)	-12%	(6,184)	(5.5)	-42%	(7,398)	(6.7)	-53%	(16,380)	(4.4)	-34%	(45,971)	(8.7)	-89%			
36		Period Breakdown, %	#DIV/0!		19%		21%		23%		25%		28%		28%		32%		25%		25%		25%		25%		25%				
37		CACs	-	#DIV/0! #DIV/0!	-	-	0%	-	-	0%	-	-	0%	727	0.5	4%	1,252	1.1	3%	1,250	1.0	8%	3,229	0.9	7%	3,229	0.6	6%			
38																															
39		Annualized per bed																													
40		Revenue	-		40		115		71		969		823		823		816		870												
41		EBITDA	(595)		(624)		(387)		(540)		(118)		(346)		(433)		(239)		(419)												
42																															
43																															
44																															
45																															
46																															
47																															
48																															
49																															

# **ANEXO N° 30 SOP MANTENIMIENTO DE LA PLANTA AGUAS RESIDUALES**

## Preventivo-039 Mantenimiento de la planta aguas residuales

Nombre del proceso o protocolo:	Mantenimiento de la Planta aguas residuales		
Proceso de Propietario y partes responsables:	Personal de		
	mantenimiento Supervisor de mantenimiento y Gerente general		
Versión del proceso	V1.0		
Creado por:	Equipo de desarrollo	Última actualización por:	Equipo de desarrollo
Fecha Creado:	20/04/2020	Fecha de última revisión:	20/04/20
Descripción del proceso:	<p>Este SOP se ha desarrollado para ayudarlo a comprender los componentes y el mantenimiento preventivo de una planta básica de tratamiento de aguas residuales aeróbicas / anaeróbicas.</p> <p>Debe saber que hay 2 tipos de PTAR: aeróbica (necesita oxígeno) y anaeróbica (no necesita oxígeno). Ambos tipos de PTAR incluyen una amplia gama de equipos / tecnologías para lograr diferentes niveles de agua limpia.</p> <p><b>Descripción del proceso:</b></p> <p>Una vez que las aguas residuales se capturan en un tanque primario (llamado "cámara" por ahora), las aguas residuales pasan a través de varias cámaras con la intención de eliminar los sólidos mezclados en el agua y limpiarlos de bacterias y virus a diferentes niveles.</p>		

- La primera cámara es la "cámara de rejilla" para retener los sólidos más grandes (todos los artículos no desechables / desechos).
- Luego, las aguas residuales pasan a través de una "cámara de sedimentación" para retener sólidos de tamaño medio a pequeño.
- Después de eso, y dependiendo del tipo de PTAR (aeróbica o anaeróbica), las aguas residuales pasan por un ciclo aeróbico (oxigenar el agua) o un ciclo anaeróbico (digestión anaeróbica). En esta fase hay algunas técnicas y tecnologías en el mercado, consulte siempre el Manual del fabricante.
- Finalmente, las aguas residuales pasan por una llamada de fase final: desinfección o clarificación, para llegar al estándar mínimo de agua tratada.

Las plantas de tratamiento de aguas residuales vienen en diferentes tamaños y modelos, y las tecnologías siempre están mejorando. Por lo tanto, es importante consultar en todo momento el Manual de operación y mantenimiento. El "Manual de operación y mantenimiento" provisto por el fabricante / proveedor incluye: inspección y mantenimiento de equipos y cámaras, niveles y rangos de aceite, establecer los niveles normales, lubricación de motores, entre otros. También incluye un programa de mantenimiento a seguir para evitar daños y mantener la garantía del equipo.

Aunque las plantas de tratamiento de aguas residuales pueden variar de un modelo a otro y pueden tener algunos componentes únicos (como se mencionó anteriormente), el sistema operativo central es similar entre sí. En este POE aprenderá cómo realizar un mantenimiento básico de estas EDAR.

### Procesar entradas:

Información necesaria:

- EDAR de operación y mantenimiento
- [Preventivo-037 Sistema de irrigación](#) **MANTENIMIENTO**

Recursos necesarios:

- Formación del fabricante y / o proveedor
- de mantenimiento Libro de ruta a realizar un seguimiento de los resultados y los datos de verificación
- de Google (cobertura total sobre los ojos)
- Mascarilla (con Respirador N95)
- Guantes de goma (de largo hasta el codo) Hidrolimpiadora de
- agua
- poste

## Diseño de Proyecto de Titulación

### 1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

“Estudio Comparativo de Buenas Prácticas Sostenibles y Protocolo de Bioseguridad en la industria hotelera: Caso Hotel Selina y Santa Mónica, aplicando la metodología de la Guía de Buenas Practicas de Turismo Sostenible versión 2005.”

## **2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE**

ERIKA JOHANNA HERRERA TENECORA (Erika.herrera1207@ucuenca.edu.ec)

ANDRES MANUEL HURTADO GUNCAY ( andres.hurtadog@ucuenca.edu.ec)

## **3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN**

En la actualidad las actividades humanas han provocado un gran impacto económico en la sociedad, sin tomar en cuenta las consecuencias que puede traer al medio ambiente. La industria del turismo y de alojamiento son actividades que generan gran peso en la economía de los países en donde se lo desarrolla el cual, produce impactos en las actividades diarias de la comunidad y su entorno, tanto en los aspectos económicos como sociales-culturales, políticos y ambientales, estas situaciones generan cambios en los turistas nacionales o extranjeros actuales que cada vez están más concientizados y buscan alternativas sostenibles a la hora de elegir destinos y establecimientos hoteleros que den aplicación a las buenas prácticas ambientales que ayuden a la conservación y preservación del medio ambiente. Hoy en día, debido a la emergencia sanitaria que presentan los países a nivel mundial es indispensable que los alojamientos turísticos para reactivar su funcionamiento cuenten con los debidos protocolos de bioseguridad para precautelar la salud de sus huéspedes y estar así preparados mientras dure dicha emergencia o en el caso de que pueda aparecer nuevas olas de contagio en un futuro. El Ministerio de Turismo del Ecuador ha implementado un protocolo de bioseguridad para la re apertura de los establecimientos



hoteleros en nuestro país, para evitar así el aumento masivo de casos de contagio y por ende la propagación del COVID 19, con la finalidad de resguardar la seguridad y salud integral tanto del personal de servicio como de sus huéspedes.

El objetivo de la implementación de este protocolo, es aplicar de manera correcta las normas de protección, técnicas y uso de equipos tanto para el personal de los establecimientos turísticos hoteleros como para los huéspedes que lo visitan, con el objetivo de evitar riesgos infecciosos que perjudiquen la salud de los visitantes y colaboradores. En el presente proyecto de intervención se procederá a realizar un análisis comparativo de buenas prácticas sostenibles y del protocolo de bioseguridad dentro de la industria de alojamiento de la ciudad de Cuenca, para su efecto, se tomará en cuenta dos hoteles reconocidos de la ciudad, debidamente registrados como hoteles de cuatro estrellas como son los Hoteles Selina y Santa Mónica, los mismos que se encuentran ubicados al rededor del Centro Histórico de la Ciudad de Cuenca.

De tal forma, este estudio pretende analizar las características que tienen estos establecimientos, empezando desde la historia de su creación hasta su situación actual, relacionadas con las Buenas Prácticas de Turismo Sostenible versión 2005, la recopilación de la información se lo realizará por medio de visitas a los hoteles anteriormente ya mencionados. Además, se llevará a cabo el análisis de la correcta aplicación del protocolo de bioseguridad que tuvieron que implementar debido a la emergencia sanitaria para la reapertura de las actividades turísticas y de los establecimientos hoteleros. Seguido se procederá a la investigación de las Buenas Prácticas Ambientales y del protocolo de bioseguridad implementado, es decir, su contribución al desarrollo sostenible para la industria del turismo y de alojamiento de la ciudad de Cuenca, para ello se establecerá técnicas de apoyo como la investigación

exploratoria, descriptiva y explicativa, empezando con la debida recopilación de diversas fuentes bibliográficas, entrevistas a los gerentes de los hoteles, para conocer su opinión en relación a un turismo sostenible con las debidas prácticas ambientales y conocer como implementaron el protocolo de bioseguridad en cada uno de sus establecimiento hoteleros para reactivar sus actividades turísticas. Una vez obtenida la información general de los hoteles Selina y Santa Mónica, tanto de las prácticas ambientales como de los protocolos de bioseguridad implementados, se procederá a realizar el análisis comparativo entre estos hoteles y la debida aplicación de las Buenas Prácticas Ambientales y del protocolo de bioseguridad, para realizar esto nos basaremos en la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para comunidades de Latinoamérica desde la perspectiva de sus tres ámbitos: implementación de Buenas Prácticas Ambientales, Económico-Empresariales, y Socioculturales. Para reforzar el análisis comparativo entre estos dos establecimientos también utilizaremos la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible de la Rainforests Alliance versión 2005, para mejorar cada uno de los pilares fundamentales de la sostenibilidad: económico, social, político y ambiental de los establecimientos Selina y Santa Mónica; así también utilizaremos el Protocolo para el Uso de Equipos de Bioseguridad y Normas de Manejo de Residuos en Establecimientos de Alojamiento Turístico año 2020, que ha implementado el Ministerio de Turismo.

Finalmente, se presentará las debidas conclusiones de la investigación realizada y a su vez se recomendará posibles alternativas para mejorar la atención que brindan los hoteles Selina y Santa Mónica, para que pongan en marcha y así llegar a consolidarse como hoteles sostenibles, preparados para la emergencia sanitaria y seguros dentro de la ciudad de Cuenca.

#### **4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN**

Cuenca es una de las ciudades de mayor importancia dentro del Ecuador, también es reconocida por poseer recursos privilegiados naturales y culturales que le han permitido ser catalogada por la UNESCO como Patrimonio Cultural de la Humanidad en 1999.

En la ciudad de Cuenca, se puede encontrar diversos atractivos turísticos desde el Centro Histórico donde se encuentran varias edificaciones de estilo colonial y republicanas, además se pueden encontrar áreas naturales como es el Parque Nacional “Cajas”, a su vez se observan parroquias rurales enriquecidas con atractivos turísticos en equilibrio y armonía con su entorno natural, cultural y social (Turismo, 2014).

Durante los últimos años, la actividad turística – hotelera mundial ha ido en aumento, convirtiéndose en un gran recurso socioeconómico dentro de los países, sin embargo, esta actividad deja un impacto ambiental al no implementar las buenas prácticas ambientales en el sector, de tal forma, que el ejercicio de la actividad turística – hotelera no se desarrolla de manera sustentable – ecológica, lo cual provoca cambios en el ambiente y su entorno.

Según Hosteltour, en su sitio web publica el artículo: La importancia de las Buenas Prácticas Sustentables en la hotelería, donde indica que, “según los hoteleros de las grandes cadenas, más allá del precio, el servicio y la ubicación, los valores más requeridos por los clientes son la innovación tecnológica y la sustentabilidad” (Gonzalez, 2014).

Debido a los últimos acontecimientos generados alrededor del mundo por el COVID-19, se ha registrado un considerable impacto negativo socioeconómico en los diferentes países, de tal manera que para poder reactivar las economías locales se debe implementar en sus diversos establecimientos comerciales las normas de bioseguridad que ha sido creadas por las autoridades gubernamentales, para prestar un debido servicio y atención segura a la ciudadanía, en procura de recuperarse de la crisis económica que afectó a toda la sociedad y tratar de mantener el impacto positivo que venía en alza, sin provocar cambios en el medio ambiente y su entorno.

Según Hosteltour, en su sitio web publica el artículo: El Mercosur quiere homologar sus protocolos de bioseguridad, donde indica que, “el desafío que tenemos como región es que el turista que venga de cualquier parte del mundo a visitar América del Sur se encuentre con disposiciones similares” (Klempert, 2020)

Dentro de la ciudad de Cuenca, el sector turístico- hotelero es una de las principales fuentes de ingresos económicas que permite el crecimiento de la ciudad, por tal motivo es necesario llevar a cabo un estudio y análisis de las Buenas Prácticas Ambientales y Protocolos de Bioseguridad que desarrollan las empresas de actividad hotelera, específicamente los hoteles Selina y Santa Mónica, debido a que son establecimientos hoteleros reconocidos por su influencia dentro de la ciudad y su contribución al desarrollo local, es por esto que en el presente proyecto se procederá a realizar un análisis comparativo de las buenas prácticas sostenibles con las nuevas normas estipuladas en el protocolo de bioseguridad para COVID19 año 2020 de cada uno de los hoteles en mención.

Por otro lado, se ha visto incrementada la demanda de empresas que se preocupan por controlar y reducir el impacto ambiental dentro de la ciudad, debido a que cada vez son más los viajeros que tienen en cuenta aspectos de sostenibilidad antes de elegir un alojamiento u otro. Los establecimientos de alojamiento generan un gran impacto ambiental dentro de la ciudad, debido a que generan significativos consumos de agua, uso de bienes, energía, recursos sociales-culturales y económicos (Palao, 2019).

El presente proyecto busca incentivar la utilización de las Buenas Prácticas Ambientales, Sociales, Empresariales y de Bioseguridad en los establecimientos Hoteleros Selina y Santa Mónica, en donde se podrá mejorar en un futuro la experiencia del cliente, con el único objetivo de conservar los recursos naturales y culturales, de una manera sostenible y sustentable como lo manifiesta la Guía de Buenas Practicas de Turismo Sostenible versión 2005, adaptándose a la cotidianidad de su entorno, buscando que el turista viva una experiencia única, y a su vez que este se adapte a una cultura turística responsable, sin dañar el lugar geográfico en donde se encuentre, dando paso a la aculturación de la comunidad en dónde se desarrolla la actividad, dentro de este marco otra de las finalidades del presente análisis es transmitir al huésped un ambiente de estadía seguro, ya que se encuentra en un lugar donde existen procedimientos de bioseguridad necesarios para preservar su salud y la de sus allegados como lo manifiesta el Protocolo para el Uso de Equipos de Bioseguridad y Normas de Manejo de Residuos en Establecimientos de Alojamiento Turístico; así también se podrán reducir los altos costes de mantenimiento y producción; se podrá impulsar la imagen y marca de los hoteles Selina y Santa Mónica como establecimientos responsables que llevan a cabo prácticas sostenibles y salubres que garantizan la conservación del medio ambiente y la salud del huésped, de tal forma que la sustentabilidad y la bioseguridad pase a formar parte de la cultura

de los establecimientos y así poder seguir concientizando a los turistas respecto al uso de los recursos y debida aplicación de las normas de bioseguridad, generando un equilibrio armónico con la comunidad, siendo estos hoteles considerados como un punto referente para los demás establecimientos de alojamiento de la ciudad.

Hoy en día existen diversos programas de concientización, certificaciones nacionales e internacionales que los hoteles pueden aplicar para obtener un reconocimiento ecológico que ayudará a la preservación y conservación Cultural, Social, Ambiental y Económica, como por ejemplo una de las certificaciones existentes se encuentra dentro del Ministerio del Ambiente del Ecuador, el mismo que desarrolló la certificación llamada “PUNTO VERDE”, pues esta tiene como finalidad el incentivar al sector público y privado a emplear nuevas y mejores prácticas productivas y de servicios. Esta certificación está avalada por Organismo de Acreditación Ecuatoriano (OAE) (Ministerio del Ambiente, s.f.).

A principios del año 2020 debido a los altos índices de mortalidad que presentó la pandemia del COVID-19 a nivel mundial, algunos países implementaron la creación de protocolos con normas de bioseguridad, en el caso de Ecuador el Ministerio de Turismo y Salud Pública se reunieron para socializar la creación del “Protocolo para el Uso de Equipos de Bioseguridad y Normas de Manejo de Residuos en Establecimientos de Alojamiento Turístico”, pues este tiene la finalidad de regular el uso de prendas de protección personal, para fortalecer la bioseguridad del personal y usuarios del establecimiento de alojamiento turístico.

Finalmente, la competencia hotelera en la ciudad de Cuenca es cada vez más compleja, debido a que estos en su mayoría no cuentan con certificaciones internacionales sobre turismo sostenible que evalúen su calidad, en la ciudad tenemos un solo hotel que cuenta con una certificación internacional TourCert que evalúa los tres ámbitos que se estudian dentro del presente análisis. Con la realización de esta investigación se busca incentivar a los representantes hoteleros a mejorar la calidad de la prestación del servicio turístico de alojamiento y por lo tanto puedan obtener la certificación de reconocimiento, quien se encarga de evaluar de forma eficaz estos ámbitos es el programa de certificación de turismo sostenible para operaciones turísticas de tierra Smart Voyager.

La finalidad de la presente es buscar que los hoteles que son objeto de estudio implementen en un futuro técnicas para mejorar la calidad de atención en los ámbitos económico, social y cultural, para posteriormente y una vez finalizado el estudio realizado puedan obtener esta certificación, esto debido a que su principal objetivo de funcionamiento es brindar un alojamiento de calidad, para lo cual los hoteles Selina y Santa Mónica deben estar siempre en vanguardia mejorando sus servicios, para así ofrecer experiencias enriquecedoras a cada uno de sus huéspedes que actúan de forma consciente ante el desgaste de los recursos naturales del medio ambiente. Ante la evidente realidad que viven las empresas hoteleras, adicional a la obtención de certificaciones que respalden la calidad del servicio prestado a través de la implementación de Buenas Prácticas Ambientales, deben adecuar dentro de sus instalaciones las normas de Bioseguridad para la reactivación de la actividad hotelera sostenible y salubre, garantizando la protección de los recursos naturales y culturales, conservando el patrimonio para el disfrute y aprovechamiento sostenible de futuras

generaciones, así como también prevenir riesgos de contagio y resguardar la salud de los huéspedes, sus allegados y del personal de servicio.

## **5. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA**

De conformidad con el Reglamento General del Ministerio de Turismo, se define como alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje (Ministerio de Turismo, 2015).

Según el Reglamento de alojamiento turístico menciona que la actividad turística de alojamiento o alojamiento turístico es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales (Ministerio de Turismo, 2016).

Un Hotel, es un establecimiento dirigido por profesionales en el que se ofrece al cliente alojamiento con o sin servicios integrados, a cambio de una contraprestación económica. Este establecimiento puede ofrecer e incorporar distintos servicios y productos, diferenciándose así un hotel de otro (Gestion de Hoteles, hoteleria y turismo, 2008).



El turismo sostenible es el desarrollo de una actividad recreacional responsable, que integra ejes importantes como el de conservar los recursos naturales y culturales, sostener el bienestar local asegurando una viabilidad económica y sensibilizar a través de educación e interpretación ambiental a los visitantes y gestores de la actividad (Ministerio del Ambiente, 2015).

Las Buenas Prácticas Ambientales son un conjunto de recomendaciones prácticas, útiles y didácticas, que sirven para modificar o mejorar los comportamientos habituales, y están encaminadas a:

- Optimizar el consumo de recursos naturales: agua, energía, materias primas como la madera o los metales, etc.
- Disminuir la producción de sustancias contaminantes: emisiones de gases a la atmósfera, contaminación del suelo o de las aguas subterráneas, etc.
- Minimizar y gestionar adecuadamente los residuos que se producen durante la actividad.
- Sensibilizar y educar ambientalmente tanto a los trabajadores (Conde, 2015).

Un hotel sostenible es aquel que busca la integración de los valores y principios asociados al desarrollo sostenible en todos sus procesos de negocio, así como en la relación con todos los actores implicados en su actividad. La responsabilidad corporativa de un hotel, en materia de sostenibilidad medioambiental, deberá contribuir a la protección y mejora de su entorno, utilizando las mejores prácticas disponibles y la innovación tecnológica para minimizar los impactos negativos de sus actividades con actuaciones orientadas a reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>, optimizar los consumos

de agua y energía, mejorar la calidad de los vertidos y gestionar los residuos de forma eficaz (TS MEDIA, 2014).

La gestión de calidad turística es un conjunto de acciones fuertemente interrelacionadas que están destinadas a administrar la empresa orientándola hacia el logro de la excelencia y su mejora continua. La gestión de calidad en el sector turístico tiene la particularidad de integrar una compleja serie de factores y es indispensable para lograr el desarrollo sustentable de los destinos turísticos (CESAE, 2019).

La sostenibilidad y el turismo deben estar vinculados, la dimensión ambiental y económica debe mantenerse para aumentar el valor de los recursos naturales y para seguir promoviendo el incremento en los niveles de desarrollo y calidad de vida de los habitantes y turistas que nos visitan (INTERNATIONAL HOTEL CONSULTING SERVICES, s.f.).

Las certificaciones ambientales otorgan beneficios ecológicos y empresariales debido a que permiten a las empresas desarrollar procesos más limpios que contribuyen en la mejora ambiental y abren paso a mercados competitivos (Ordóñez, 2018).

El término protocolo engloba varias acepciones, en tanto, la más familiar y de corriente uso por el común de la gente se refiere al conjunto de conductas y reglas que una persona deberá observar y respetar cuando se mueva en determinados ámbitos oficiales ya sea por una cuestión de circunstancia especial o bien porque ostenta algún cargo que lo lleva a transitar por estos (Ucha, 2008).

El protocolo se implanta como consecuencia de una necesidad social, es decir; establece cómo se deben desarrollar los actos importantes que se producen en la sociedad (Guillén, 2001).

El Protocolo para el Uso de Equipos de Bioseguridad y Normas de Manejo de Residuos en Establecimientos de Alojamiento Turístico, se creó para normar el uso de prendas de protección personal a fin de fortalecer la bioseguridad para el personal y usuarios del establecimiento de alojamiento turístico ([gestionderiesgos.gob.ec/](http://gestionderiesgos.gob.ec/), 2020).

El término Bioseguridad, es la aplicación de conocimientos, técnicas y equipamientos para prevenir a personas, laboratorios, áreas hospitalarias y medio ambiente de la exposición a agentes potencialmente infecciosos o considerados de riesgo biológico ([gestionderiesgos.gob.ec/](http://gestionderiesgos.gob.ec/), 2020).

## **6. OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

“Realizar un estudio comparativo de Buenas Prácticas Sostenibles y Protocolo de Bioseguridad en la industria hotelera: Caso Hotel Selina y Santa Mónica, aplicando la metodología de la Guía de Buenas Practicas de Turismo Sostenible versión 2005.”

### **Objetivos Específicos:**

- Determinar las características operativas de los hoteles Selina y Santa Mónica.

- Diagnosticar la aplicación de las Buenas Prácticas de Turismo Sostenible y Protocolo de Bioseguridad en los hoteles Selina y Santa Mónica.
- Analizar los resultados de la gestión turística sostenible y Protocolo de bioseguridad de los establecimientos Selina y Santa Mónica.

## **METAS**

Con el estudio comparativo entre los hoteles Selina y Santa Mónica se podrá conocer a fondo la utilización de las Buenas Prácticas Ambientales existentes y la debida aplicación del Protocolo de bioseguridad que se está implementando en diferentes hoteles a nivel internacional y nacional, razón por la cual, con el estudio realizado se podrá mostrar los impactos que se generan en los hoteles Selina y Santa Mónica y en su entorno, con la finalidad de que en un futuro puedan obtener certificaciones internacionales basándose en la Guía de Buenas Practicas de Turismo Sostenible versión 2005, garantizando ser un hotel seguro para los colaboradores y huéspedes, a través de la correcta aplicación del protocolo de Bioseguridad.

### **Transferencia y difusión de resultados.**

Al finalizar el proyecto de investigación se presentará un documento definitivo ante las autoridades de la Carrera de Hotelería de la Universidad de Cuenca para su previa evaluación, seguidamente después de su aprobación, se enviará al área administrativa de los hoteles Selina y Santa Mónica para su consideración y puesta en marcha con el fin de mejorar la calidad de servicio de los establecimientos y su relación con el entorno. Por otro lado, el documento se encontrará en el repositorio de trabajos de titulación de la Universidad de Cuenca. Así mismo, previo a la elaboración del proyecto de intervención, se entregará el documento de aceptación del diseño en el cual quedará a consideración de los hoteles Selina y Santa Mónica la puesta en marcha su realización.

## **Impactos.**

Con el siguiente proyecto se busca mejorar el impacto económico, ambiental y social, así como también contribuir con el análisis del protocolo de bioseguridad establecido por el Ministerio de Turismo, para los hoteles en estudio y con la ayuda de las buenas prácticas ambientales y del protocolo de bioseguridad, se podrá mejorar los valores competitivos de los hoteles Selina y Santa Mónica dentro del entorno hotelero cuencano, también beneficiará a la calidad de servicio que presta los establecimientos mencionados, esto provocará un impacto en la percepción de los huéspedes en relación a la calidad y al precio de los servicios del hotel, mejorando así las oportunidades de satisfacer las necesidades actuales de la demanda debido a que en la actualidad existen tendencias que cada vez el huésped actual está dando mayor importancia, tal es el caso de la tecnología, sistemas inteligentes, hoteles sostenibles o hoteles amigables con el ambiente, aspectos que forman parte de las exigencias de los consumidores como un producto necesario dentro del hotel.

Es importante que los hoteles Selina y Santa Mónica consideren a la sostenibilidad como una herramienta innovadora que permitirá mejorar la accesibilidad, interacción y facilidad entre las exigencias de los huéspedes actuales y su entorno mejorando la experiencia del cliente y comprometiéndose con la comunidad en salvaguardar los recursos naturales, la identidad social- cultural donde se encuentre ubicado los establecimientos, de esta forma los hoteles en mención mejoraran el índice de la estadía y obtendrán resultados positivos como un mayor reconocimiento dentro de la industria de alojamiento de la ciudad. Por otro lado, en el aspecto ambiental el uso de nuevas tendencias tecnológicas es un aliado para la sostenibilidad debido a que permite optimizar producción, costos y genera beneficios para los hoteles. Según, Julián Rimeri en su artículo “tecnología como aliada para la sostenibilidad” menciona que las empresas o individuos pueden realizar diferentes procesos de manera

eficiente y eficaz apoyados en la tecnología estableciendo una relación armónica entre economía, sociedad y medio ambiente sin comprometer la capacidad a futuro de las nuevas generaciones a esta relación se le denomina “Sostenibilidad”.

La sostenibilidad podría vincularse con el uso de la tecnología, actualmente los establecimientos de alojamiento están adecuando sensores de movimiento a sus instalaciones, tanto en habitaciones como en áreas comunes, esto contribuirá a reducir los costes de energía y poner en práctica un consumo energético eficiente. Otras de las medidas que están siendo usadas por los hoteles es la iluminación inteligente por medio de sensores, asistentes de voz, etc. Es importante mencionar que en el sector hotelero cuencano los hoteles de la ciudad están optando algunas de las buenas prácticas ya mencionadas comprometiéndose con el medio ambiente entre ellas están el uso de carteles informativos como sobre el uso responsable del agua y energía. A la vez han ido implementando programas como el de 3R (reciclar, reusó, reducir), también el tratamiento de aguas residuales para jardines, el uso de la luz natural y el manejo de desperdicios.

## **7. TECNICAS DE TRABAJO**

Para este proyecto de intervención se llevará a cabo técnicas de investigación exploratoria, descriptiva y explicativa. Primero se recopilará información general de las prácticas amigables y del protocolo de bioseguridad en diversas fuentes ya sea físicas o digitales ya sea en libros, artículos, informes, sitios web y documentos que sean de aporte confiable, seguido se efectuarán las técnicas de investigación exploratoria y descriptiva mediante visitas a los hoteles Selina y Santa Mónica, la cual permitirá conocer la situación actual de los hoteles en referencia a las prácticas ambientales y del protocolo de bioseguridad, cuál ha sido su contribución al desarrollo local y así dar alternativas de la aplicación de prácticas ambientales y las medidas de bioseguridad que han llevado a cabo para la debida reactivación de los hoteles por la crisis

presentada meses atrás, también se llevará a cabo herramientas de apoyo como: entrevistas al personal administrativo y operativo y a su vez a los huéspedes de los hoteles Selina y Santa Mónica. Esto permitirá obtener la información de datos concretos y la situación actual sobre la aplicación del protocolo de bioseguridad y de las buenas prácticas ambientales dentro de los pilares de la sostenibilidad que se están utilizando dentro de los hoteles Selina y Santa Mónica.

## 8. REFERENCIAS

### Referencias

(s.f.).

Rainforest Alliance. (2005). *Rainforest Alliance*. Obtenido de <https://www.rainforest-alliance.org/lang/es/about>

Agua, M. d. (s.f.). *ambiente.gob.ec*. Obtenido de <https://www.ambiente.gob.ec/punto-verde-sector-productivo-y-de-servicios/>

Alliance, R. (2005). *rainforest-alliance*. Obtenido de <https://www.rainforest-alliance.org/lang/es/about>

Alliance, R. (2005). *rainforest-alliance*. Obtenido de <https://www.rainforest-alliance.org/lang/es/about>

Ambiente, M. d. (noviembre de 2019). *Ministerio de Ambiente*. Obtenido de <https://www.ambiente.gob.ec/identificacion-calculo-y-mitigacion-de-la-huella-ecologica-del-sector-publico-y-productivo-del-ecuador/>

Azul, B. (2020). *banderazaul.org*. Obtenido de <http://www.banderaazul.org/historia>

Cert, T. (s.f.). *Tourcert.org*. Obtenido de <https://www.tourcert.org/es/nuestra-historia/>

CESAE. (24 de Mayo de 2019). *CESAE BUSINESS Y TOURISM SCHOOL* . Obtenido de CESAE BUSINESS Y TOURISM SCHOOL : <https://www.cesae.es/blog/gestion-de-calidad-en-el-hotel>

Conde, J. (20 de abril de 2015). *Conde Formacion*. Obtenido de Conde Formacion: <http://www.condeformacion.com/manual-de-buenas-practicas-ambientales/>

Delgado. (2 de diciembre de 2020). Información general: Políticas empresariales. (E. H.-A. Hurtado, Entrevistador)

Delgado, I. M. (29 de julio de 2020). Información Básica del Hotel Santa Mónica. (E. Herrera, Entrevistador)

Delgado, I. M. (2 de diciembre de 2020). Información General - Políticas empresariales hotel Santa Mónica. (A. H. Erika Herrera, Entrevistador)

Delgado, M. (29 de julio de 2020). Historia del Hotel Santa Mónica. (E. H.-A. Hurtado, Entrevistador)

Desarrollo, M. e. (31 de 10 de 2019). *mundoendesarrollo.org*. Obtenido de <https://mundoendesarrollo.org/que-es-una-ong-ejemplos-internacionales/>

Flores, M. (27 de abril de 2021). Sistema contable. (E. H.-A. Hurtado, Entrevistador)

*Gestion de Hoteles, hoteleria y turismo*. (2008). España: Vértice.

[gestionderiesgos.gob.ec/](https://gestionderiesgos.gob.ec/). (30 de marzo de 2020). <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/>. Obtenido de <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/MINTUR-Protocolo-para-el-uso-de-equipos-de-bioseguridad-y-normas-manejo-residuos-en-establecimientos-de-alojamiento-tur%C3%ADsticos.pdf>



Gonzalez, S. (19 de mayo de 2014). *Hosteltour*. Obtenido de Hoteltour: [https://www.hosteltur.com/lat/133840\\_importancia-practicas-sustentables-hoteleria.html](https://www.hosteltur.com/lat/133840_importancia-practicas-sustentables-hoteleria.html)

Guillén, M. d. (13 de febrero de 2001). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/que-es-protocolo-y-para-que-sirve-en-la-empresa/>

HRS. (Enero de 2021). *HRS*. Obtenido de <https://www.hrs.com/es/hotel/selina-cuenca/a-982415/>

INTERNATIONAL HOTEL CONSULTING SERVICES. (s.f.). *INTERNATIONAL HOTEL CONSULTING SERVICES*. Obtenido de INTERNATIONAL HOTEL CONSULTING SERVICES: <https://www.ihcshotelconsulting.com/es/blog/calidad-y-servicio-hotelero/>

Izquierdo, F. (7 de octubre de 2020). Ambito Sociocultural. (E. H. Hurtado, Entrevistador)

Izquierdo, F. (17 de julio de 2020). Diagnóstico de Prácticas Ambientales. (E. H.-A. Hurtado, Entrevistador)

Izquierdo, F. (14 de Julio de 2020). Información General del Hotel Santa Mónica. (E. H.-A. Hurtado, Entrevistador)

Izquierdo, F. (17 de julio de 2020). Información Santa Mónica. (E. H.-A. Hurtado, Entrevistador)

Klempert, R. (2020). El Mercosur quiere homologar sus protocolos de bioseguridad. *hosteltur*, 1-2.

Ministerio de Turismo. (Enero de 2015). *Reglameto general a la ley de turismo*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-LEY-TURISMO.pdf>

Ministerio de Turismo. (22 de Febrero de 2016). *Reglamento de alojamiento turístico*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

Ministerio del Ambiente. (2015). *Ministerio del Ambiente*. Obtenido de Ministerio del Ambiente : <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/content/turismo-sostenible>

Ministerio del Ambiente. (s.f.). *Ministerio del Ambiente*. Obtenido de Ministerio del Ambiente: <http://www.ambiente.gob.ec/punto-verde-sector-productivo-y-de-servicios/>

Mogrovejo, A. (28 de octubre de 2020). Diagnóstico de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible. (E. H.-A. Hurtado, Entrevistador)

Mogrovejo, A. (10 de Diciembre de 2020). Historia del hotel Selina. (E. H.-A. Hurtado, Entrevistador)

Mogrovejo, A. (10 de diciembre de 2020). Información general del hotel Selina. (E. H.-A. Hurtado, Entrevistador)

Mónica, S. (2020). *Santa Mónica Hotel*. Obtenido de <https://hotelsantamonicacuena.com/>

novandi. (23 de mayo de 2018). *BambooHR: el software que automatiza las tareas de RRHH*. Obtenido de <https://novandi.mx/bamboohr-el-software-que-automatiza-las-tareas-de-rrhh/>

Ordóñez, A. I. (octubre de 2018). *INNOVA Research Journal*. Obtenido de INNOVA Research Journal: <file:///C:/Users/User/Downloads/785-Texto%20del%20artículo-2540-3-10-20190529.pdf>

Palao, D. V. (22 de Enero de 2019). *THEQUIP*. Obtenido de THEQUIP: <https://www.tecnohotelnews.com/2019/01/sostenibilidad-sector-hoteler-desayuno/>

Perez, J., & Merino, M. (2014). *Definición de*. Obtenido de <https://definicion.de/reserva-natural/>

Raffino, M. (julio de 23 de 2020). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-de-calidad/>

redacción, L. (14 de 03 de 2019). *Turismoglobal*. Obtenido de <https://turismoglobal.com/noticias/certificacion-internacional-bandera-azul-para-varios-hoteles-de-republica-dominicana/>

Selina, C. H. (21 de junio de 2019). *Noticias/bo*. Obtenido de <https://noticiasibo.com/2019/06/21/selina-una-startup-de-hospitalidad-comprometida-con-el-medio-ambiente/>

Sociales, D. d. (1985). *un.org*. Obtenido de <https://www.un.org/spanish/esa/sustdev/agenda21/agenda21toc.htm>

Softwareselección. (2020). *Bemus*. Obtenido de <https://www.softwareseleccion.com/bemus-p-4103>

TS MEDIA. (2014). *TS MEDIA*. Obtenido de TS MEDIA: <http://turismososteniblemedia.com/que-es-un-hotel-sostenible/>

Turismo, M. d. (1 de noviembre de 2014). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/cuenca-ciudad-que-encanta-al-turista/>

Ucha, F. (noviembre de 2008). *Definicion ABC*. Obtenido de Definicion ABC: <https://www.definicionabc.com/social/protocolo.php>

Uribe, E. (1 de agosto de 2018). *Información General Hotel San Juan*. Obtenido de Consejo editorial de Hospitalidad y negocios .

VENUS. (s.f.). *VENUS SOFTWARE CONTABLE*.

## 9. TALENTO HUMANO

RECURSO	DEDICACIÓN	VALOR TOTAL
DIRECTOR	2 HORA/ SEMANA/ 6 MESES	48
ESTUDIANTES	20 HORAS SEMANA/ 6 MESES (POR CADA ESTUDIANTE)	1920
TOTAL		1968

## 10. RECURSOS MATERIALES

Cantidad	Rubro	Valor \$
1000	Fotocopias e impresiones	20.00
4	Esferos	1.40
2	Carpetas	1.00
1	Cuaderno	0.80
TOTAL		23.20

## 11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

“Estudio comparativo de Buenas Prácticas Sostenibles y Protocolo de Bioseguridad en la industria hotelera: Caso Hotel Selina y Santa Mónica, aplicando la metodología de la Guía de Buenas Practicas de Turismo Sostenible versión 2005.”

ACTIVIDAD

MES

		1	2	3	4	5	6
12	1. Recolección y organización de la información	X					
	2. Discusión y análisis de la información		X	X			
	3. Trabajo de campo			X	X		
	4. Trabajo de laboratorio				X		
	5. Integración de la información de acuerdo a los objetivos					X	
	6. Redacción del trabajo					X	
	7. Revisión final						X

## PRESUPUESTO

“Estudio comparativo de Buenas Prácticas Sostenibles y Protocolo de Bioseguridad en la industria hotelera: Caso Hotel Selina y Santa Mónica, aplicando la metodología de la Guía de Buenas Practicas de Turismo Sostenible versión 2005.”

Concepto	Aporte del estudiante \$	Otros aportes \$	Valor total \$
<b>Talento Humano</b>	1800,00		1800,00
Investigadores			
<b>Gastos de Movilización</b>	144,00		144,00
Transporte			
Subsistencias			

Alojamiento			
<b>Gastos de la investigación</b>			
Insumos			
Material de escritorio	23,20		23,20
Bibliografía			
Internet	120,00		120,00
<b>Equipos, laboratorios y maquinaria</b>			
Laboratorios			
Computador y accesorios	90,00		90,00
Máquinas			
Utensilios			
<b>Otros</b>			
<b>TOTAL</b>	2.227,20		2.227,20

### 13ESQUEMA

#### Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

#### Capítulo 1. Características operacionales de los hoteles Selina y Santa Mónica.

1.1 Antecedentes históricos

1.2 Diagnóstico de la situación actual en referencia a las Buenas Prácticas de Turismo Sostenible de los hoteles Selina y Santa Mónica

1.3 Experiencia en certificaciones de los hoteles Selina y Santa Mónica

1.4 Demanda

## **Capítulo 2. Aplicación de las Buenas Prácticas de Turismo Sostenible versión 2005 y Protocolo de Bioseguridad en los hoteles Selina y Santa Mónica**

2.1 Análisis del Ámbito Empresarial

2.2 Análisis del Ámbito Sociocultural

2.3 Análisis del Ámbito Ambiental

2.4 Análisis de protocolo de bioseguridad

## **Capítulo 3. Análisis de los resultados de la gestión turística sostenible y Protocolo de Bioseguridad en los establecimientos de alojamiento**

3.1 Ámbito Empresarial

3.2 Ámbito Sociocultural

3.3 Ámbito Ambiental

3.4 Protocolo de Bioseguridad

3.5 Propuesta de aplicación de las Buenas Prácticas de Turismo Sostenible versión 2005